



CAMERA  
DI COMMERCIO  
INDUSTRIA  
ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA  
DI TRENTO

*Pronti all'impresa*

# Relazione sullo stato di attuazione del Piano di Miglioramento

Esercizio 2020

<b>1. I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI.....</b>	<b>3</b>
<b>2. PERFORMANCE PER AREE STRATEGICHE.....</b>	<b>6</b>
<b>3. ANALISI DEL CONTESTO.....</b>	<b>9</b>
3.1 Contesto Interno.....	9
3.2 Contesto Esterno.....	11
<b>4. OBIETTIVI STRATEGICI ED OBIETTIVI OPERATIVI.....</b>	<b>13</b>
<b>5. OBIETTIVI TRASVERSALI.....</b>	<b>67</b>
<b>6. RISULTATI PER AREE ORGANIZZATIVE.....</b>	<b>75</b>
<b>7. DATI ULTERIORI.....</b>	<b>78</b>
<b>8. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE.....</b>	<b>80</b>

## 1. I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

La Relazione sullo stato di attuazione del Piano di Miglioramento (rendicontazione PdM) rappresenta lo strumento attraverso il quale la Camera di commercio di Trento rende conto del proprio operato alle imprese, alla comunità, ai partner istituzionali, alle risorse umane interne, ovvero ai propri stakeholder, illustrando i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente.

La rendicontazione PdM relativa all'anno 2020 fa rilevare una performance complessiva pari al **79,91%**, in netta discesa sia rispetto allo scorso anno (93,53%) sia rispetto alla media dell'ultimo triennio (93,65%).

La performance 2020 è stata fortemente condizionata dalla pandemia Covid 19 che, come noto, ha costretto le autorità ad adottare diversi provvedimenti restrittivi.

Tali provvedimenti hanno avuto sull'attività dell'Ente camerale effetti diretti e indiretti.

Fra i primi, è stato possibile attuare in maniera molto limitata tutte le attività promozionali (aperture Enoteca, eventi enogastronomici), di formazione (convegni e seminari), ed alcune istituzionali (sessione esami Ruoli, mole attività conciliativa) originariamente previste in presenza. Quasi tutte le attività promozionali dell'Enoteca provinciale di Palazzo Roccabruna sono state sospese, cancellate o ricalendarizzate al 2021. Una serie di attività di formazione per le imprese in tema di innovazione e proprietà industriale non si è svolta per contrasto con le norme anti assembramento. Le sessioni di prova per l'accesso al Ruolo conducenti si sono ridotte ad una sessione unica e l'attività conciliativa, nonostante l'ottima tenuta nel numero delle conciliazioni, è stata anch'essa in diminuzione rispetto allo scorso anno.

Fra gli effetti indiretti, il più vistoso è stata la diminuzione della mole di pratiche provenienti dalle imprese, mentre il più impattante sulla rendicontazione PdM è stata la scelta di sospendere tutte le attività di customer satisfaction, di controllo dei flussi a sportello e le ricerche mirate nel settore enogastronomico, in quanto i dati sarebbero risultati falsati dal momento di eccezionale difficoltà del tessuto imprenditoriale trentino. Il mancato raggiungimento dei relativi indicatori spiega, in gran parte, il vistoso calo della performance.

Il monitoraggio degli accessi sui portali dell'Ente relativi alle attività promozionali e istituzionali sopra descritte dimostra a propria volta il calo di interesse degli utenti spiegabile, in gran parte, con la mancanza di attività da promuovere e in generale dalla impossibilità degli utenti di partecipare ad eventi o concorsi.

Altro ambito in cui la pandemia ha avuto un peso indiretto è il rallentamento di tutte le attività di Comitati, commissioni e tavoli di lavoro, come ad esempio per l'attività dell'Albo Gestori Ambientali, che si avvale di una apposita Commissione, oppure per la creazione e l'allargamento ad altri enti del Tavolo di coordinamento del SUAP (Sportello Unico delle Attività Produttive).

Nonostante la flessione delle attività, la pandemia – come note positive - ha fatto emergere alcuni punti di forza dell'Ente ed accelerato processi di innovazione che forse sarebbero stati più lenti. La struttura camerale ha in effetti reagito prontamente al repentino peggioramento della situazione e al susseguirsi di norme restrittive. Si è anzitutto fatta trovare pronta ed attrezzata

dal punto di vista informatico.

L'attività di virtualizzazione delle postazioni di lavoro informatiche, avviato da tempo dall'Ente ed il supporto di società informatiche di sistema (Infocamere, Ecocerved, Sicamera etc., che da anni erogano servizi orientati alla digitalizzazione del sistema camerale in maniera uniforme su tutto il territorio nazionale) hanno permesso di dare piena continuità ai servizi offerti al mondo imprenditoriale nonostante la chiusura degli sportelli fisici.

Il personale ha, da subito, garantito un alto grado di disponibilità verso nuove modalità di lavoro ed in generale una eccellente tenuta in termini di efficacia, efficienza e qualità dell'attività prestata. Le norme nazionali e provinciali hanno infatti obbligato la dirigenza, fin dai primi mesi del 2020, ad attivare un massiccio impiego del lavoro a distanza al fine di diminuire il più possibile le interazioni fisiche fra il personale e con gli utenti. L'organizzazione è stata poi perfezionata in corso d'anno con turnazioni, programmi e calendari di presenza del personale, che tuttavia è stato largamente impiegato in modalità Smart work. Questa nuova modalità di lavoro è stata disciplinata, ad inizio 2021, con l'apposito regolamento POLA (Piano Organizzativo del Lavoro Agile) per effetto del quale, dall'anno corrente, sono stati introdotti nel PdM obiettivi ed indicatori specifici in merito al lavoro agile.

Il progetto di digitalizzazione ha avuto un ruolo determinante per la resilienza dell'Ente camerale.

Ne sono la principale testimonianza il Registro Imprese e l'Albo Imprese artigiane, che hanno continuato la loro attività grazie alla ormai consolidata modalità telematica e, complice anche il calo delle richieste da parte delle imprese, hanno migliorato la propria performance.

La digitalizzazione ha peraltro coinvolto trasversalmente molti altri servizi.

È stato attivato il servizio di stampa in azienda dei certificati di origine del Servizio commercio estero che, a partire dal 2020, ha garantito il servizio senza accesso allo sportello fisico. Allo stesso modo è stato attivato all'interno del SUAP il modulo telematico per la comunicazione delle vendite promozionali. Ciò ha comportato anche il totale annullamento degli errori di comunicazione, grazie alla procedura guidata. Anche l'erogazione delle carte tachigrafiche e delle CNS, Token e Token Wireless (firma digitale), potrà essere ora effettuata senza accesso a sportello ma tramite richieste digitali ed invio dei dispositivi a mezzo posta o corriere direttamente nella sede dell'azienda. Non c'è dubbio che la necessità di superare le restrizioni dovute alla pandemia abbia impresso alla messa a punto di queste attività, in gestazione da alcuni anni, l'accelerazione decisiva.

La spinta verso la digitalizzazione ha riguardato anche molti adempimenti burocratici interni in tema di fatturazione elettronica, pagamenti elettronici e buoni d'ordine elettronici.

In generale, la rendicontazione PdM indica come nelle iniziative dell'Ente camerale si sia decisamente rafforzata l'idea dell'innovazione digitale quale efficace rimedio ai disagi della pandemia. Lo attestano, fra l'altro, i rilevanti livelli di partecipazione ad eventi volti alla creazione di network collaborativi in tema di digitalizzazione, il coinvolgimento di start-up e PMI innovative nel network nazionale 4.0, e il numero di eventi organizzati con successo in tema di e-procurement.

Altrettanto rilevante risulta la tempestiva gestione delle richieste di contributo da parte delle MPMI sui bandi emessi per la promozione degli strumenti digitali. Ciò ha consentito di sostenere concretamente e in tempi brevi le imprese che, in questo difficile momento, hanno deciso di investire in progetti di innovazione e crescita digitale. Nel corso del 2020 sono stati attivati a tal fine dalla Giunta camerale due bandi per un aiuto complessivo pari a 853mila euro, di cui 836mila euro già assegnati nel corso dell'anno a circa 100 imprese del territorio.

La spinta innovativa ha riguardato anche le analisi economico statistiche. L'Ente camerale, sollecitato dal mondo imprenditoriale trentino alla ricerca di chiavi di lettura sull'impatto della pandemia, è riuscito a mantenere inalterate la tempistica e gran parte delle tradizionali analisi effettuate (Congiunturali trimestrali), conseguendo anche l'obiettivo relativo alle ricerche inedite, ovviamente focalizzate sul Covid 2019. Su richiesta della Giunta provinciale e delle principali Associazioni di categoria, all'indomani del lockdown è stata realizzata una prima indagine "flash" sull'impatto del Covid-19 sulle imprese trentine. Nella seconda parte dell'anno, in collaborazione con ISPAT (Istituto di Statistica Provinciale) è stata inoltre realizzata la prima indagine sul clima di fiducia dei consumatori trentini.

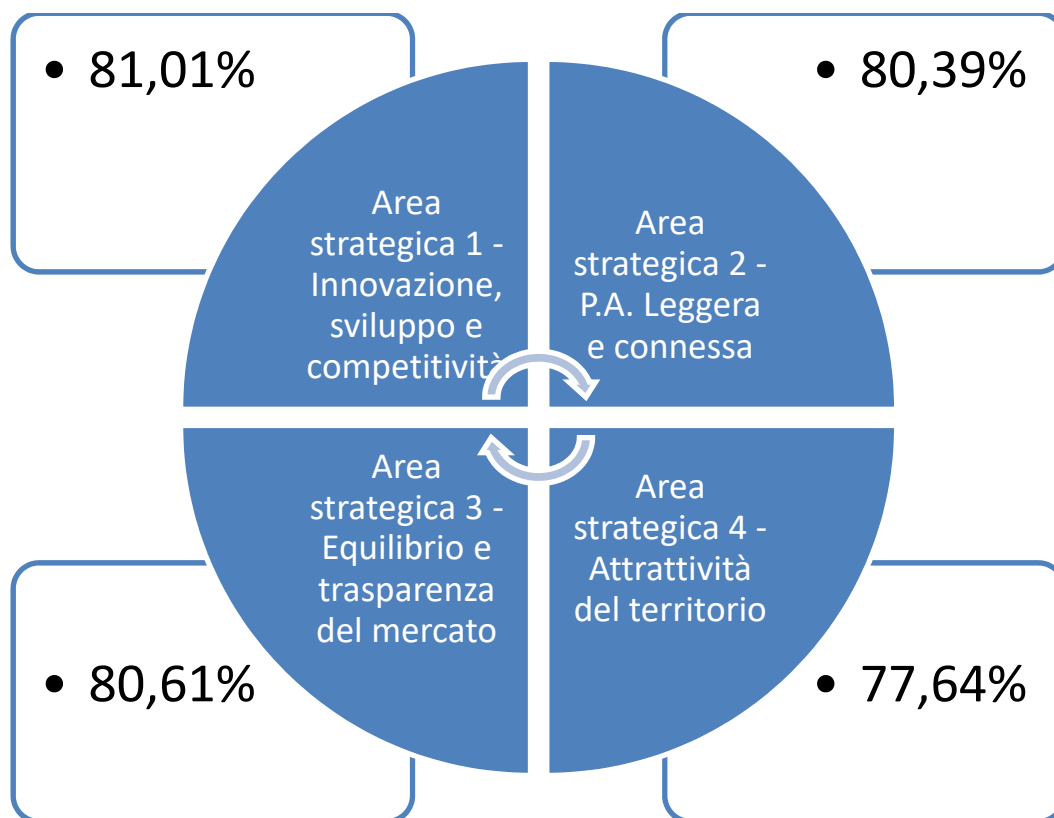
In conclusione, rinviando ai commenti puntuali circa gli obiettivi e gli indicatori del PdM riportati nelle pagine che seguono, crediamo sia corretto sottolineare come la fase drammaticamente critica della pandemia, lungi dal mettere in disparte lo strumento del PdM stesso, ne abbia al contrario evidenziato la capacità segnaletica e la conseguente utilità per il governo dell'Ente, per la programmazione e il monitoraggio delle relative iniziative, nonché per la misurazione della performance complessiva. Misurazione che si è rivelata realistica, visto che ha appalesato con chiarezza la flessione di attività dovuta alle restrizioni imposte dalla pandemia, ma, allo stesso tempo, consente di rinvenire i punti di forza e di tensione della struttura organizzativa per superare le relative criticità.

Il PdM, la cui prima predisposizione è avvenuta nel 2013 al fine di dotarsi di "procedure per la misurazione e valutazione dei risultati delle strutture e forme di verifica del grado di soddisfazione dell'utenza" finalizzate al "miglioramento dei servizi e dell'organizzazione (art. 1-ter della L.R. 3/2000, introdotto con L.R. 4/2011), ha dunque dimostrato, se ve ne fosse bisogno, il proprio utile supporto alla capacità di governo delle funzioni camerali.

Tutto ciò induce a considerare positivamente gli sforzi prodotti per allestire il processo di misurazione dell'attività dell'Ente e di valutazione della sua razionalità, di cui il PdM è lo strumento essenziale; induce inoltre a sostenere con convinzione, in futuro, il rafforzamento e il perfezionamento del processo medesimo, come del resto raccomandato da un'ampia letteratura in materia di efficienza della pubblica amministrazione.

## 2. PERFORMANCE PER AREE STRATEGICHE

Analizzando più nel dettaglio la performance di Ente in base alle aree strategiche individuate, si evidenzia la seguente situazione:



Tutte le aree strategiche mostrano un andamento pressoché in linea rispetto alla performance di Ente, pari al 79,91%, con un dato leggermente migliore per quanto riguarda l'Area 1 Innovazione e sviluppo della competitività e per l'Area 3 Equilibrio e trasparenza del mercato.

Più bassa la percentuale dell'Area Attrattività del territorio che come anticipato ha subito maggiormente gli effetti negativi delle norme restrittive.

Analizzando l'Area 1 – Innovazione, sviluppo e competitività – rilevanti sono i risultati ottenuti nello sviluppo dell'attività di analisi economico statistica anche in sinergia con Enti pubblici e/o organizzazioni imprenditoriali, nel favorire la diffusione del Registro Alternanza Scuola Lavoro e nello sviluppo del Servizio Assistenza Qualificata d'Impresa. Buoni risultati sono stati ottenuti anche nel favorire l'accesso delle imprese agli strumenti di tutela della proprietà industriale.

I risultati parziali si sono concentrati nell'offerta alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri informazioni e servizi puntuali e tempestivi principalmente per la mancata attivazione dello sportello di primo orientamento ed informazione sulla documentazione per l'estero e per la fase ancora iniziale dell'informatizzazione della procedura di rilascio dei certificati di origine.

In relazione all'Area 2 – PA Leggera e Connessa - sono molto soddisfacenti i risultati raggiunti in tema di mantenimento dell'efficienza ed economicità nella gestione degli appalti e dei contratti nonché dell'efficienza ed economicità della gestione delle risorse pubbliche e della Gestione, valorizzazione e crescita del personale camerale. Buoni i risultati relativi spinti alla migrazione dall'utilizzo del contante verso sistemi elettronici di pagamento ed in generale dei risultati connessi al monitoraggio della qualità trasparenza ed efficienza dell'attività amministrativa, con la sola esclusione accennata in premessa della sospensione delle attività di rilevazione del gradimento degli utenti (customer satisfaction). Altrettanto buoni i risultati relativi allo Sviluppo della comunicazione e delle relazioni con l'esterno anche in questo caso con l'esclusione della Sviluppo della distribuzione digitale e cartacea della rivista camerale gratuita Economia Trentina (ET) che ha subito una battuta d'arresto.

Meno soddisfacenti i risultati della gestione informatica dell'Ente che non ha raggiunto l'obiettivo di Miglioramento dei tempi di lavorazione delle attività di richieste interne USI, con analisi differenziata per complessità, a causa principalmente dell'aumento delle richieste e delle conseguenti tempistiche di assegnazione e presa in carico, complice il passaggio al lavoro a distanza ed il conseguente aumento della loro mole.

Non raggiunto l'obiettivo di semplificare gli adempimenti burocratici offrendo strumenti digitali, accessibili e semplificati. Analizzando approfonditamente l'obiettivo tuttavia si comprende che il mancato raggiungimento della performance è causato principalmente, come anticipato in premessa, dal forte rallentamento patito dal Progetto SUAP (Sportello Unico delle Attività Produttive) sia per quanto riguarda l'attivazione del Tavolo di Coordinamento, sia per l'allargamento delle procedimenti amministrativi gestibili tramite lo strumento digitale, sia per l'organizzazione della formazione con riferimento a ruolo, competenze e funzionalità del SUAP per gli operatori del sistema (dirigenti/funzionari PAT e dei Comuni, nonché delle Associazioni di categoria ed Ordini professionali). Anche la mancata adozione del Regolamento per l'espletamento dei controlli a campione contribuisce al mancato raggiungimento dell'obiettivo.

Sul fronte dell'area strategica 3 – Equilibrio e trasparenza del mercato – l'Ente camerale ha mantenuto, come inizialmente programmato, una gestione efficace ed efficiente dell'attività sanzionatoria. Rilevante è anche la performance dell'obiettivo di Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa relativamente alla tenuta del Registro imprese e dell'Albo imprese artigiane che vede tutti gli indicatori in territorio positivo compreso quello relativo all'evasione delle pratiche nel termine di 5 giorni e quello relativo all'unica customer effettuata dall'Ente, durante i corsi di formazione per la corretta elaborazione delle pratiche RI e AA. Unico indicatore non totalmente raggiunto riguarda proprio il numero delle giornate di formazione che è stato più contenuto rispetto a quello programmato in linea con il periodo precovid.

Molto soddisfacenti i risultati relativi all'obiettivo di Composizione dei conflitti e della crisi d'impresa, specialmente per quanto riguarda la materia della Conciliazione mentre non è stato raggiunto l'obiettivo di Attivazione del Organismo di composizione della crisi d'Impresa in quanto il termine previsto è stato posticipato al 2021 (e forse sarà oggetto di ulteriore posticipazione). In questo caso, al contrario di quanto fatto per gli altri indicatori non raggiunti, si è deciso di escludere dal calcolo, pur dandone conto, tale mancato raggiungimento in quanto in nessun modo riferibile a delle scelte dell'Ente ma solamente causato dal differimento del termine a livello

nazionale.

Buono il risultato relativo alla gestione efficiente delle competenze in materia di commercio interno che raggiunge gli obiettivi prefissati tranne quello del contenimento in 5 giorni delle procedure di iscrizione al Ruolo dei conducenti di veicoli e natanti adibiti a servizi pubblici non di linea che si è invece attestato su 8 giorni a causa come detto in precedenza, anche in questo caso, delle difficoltà organizzative connesse al rispetto delle normative anti Covid 19.

Raggiunto, ma in maniera meno soddisfacente, il risultato dell'obiettivo relativo alla Riorganizzazione delle competenze in materia di metrologia legale che può vantare una serie di indicatori molto positivi e pienamente raggiunti ma che in alcuni casi mostra anche in questo caso le difficoltà connesse alla organizzazione delle ispezioni e dei controlli durante i periodi interessati dalle norme restrittive poste in essere dalle autorità per combattere la diffusione della pandemia, che non hanno reso possibile il raggiungimento del volume di attività prefissato in linea con i periodi precovid.

Infine solo parzialmente raggiunto l'obiettivo relativo alla riduzione dei tempi dell'azione amministrativa in ambito ambientale. Anche in questo caso traspare evidente un rallentamento delle tempistiche di evasione delle pratiche dell'Albo Gestori Ambientali anche in questo caso spiegabile con l'iter amministrativo contenuto nella norma relativa che prevede il passaggio in una apposita Commissione composta da soggetti qualificati ed esterni. Anche tale modalità hanno risentito delle difficoltà organizzative connesse al rispetto delle normative anti Covid 19. Se l'obiettivo relativamente alle pratiche "ordinarie" risulta in linea, relativamente alle pratiche semplificate, la cui mole è molto maggiore, risulta invece non raggiunto.

L'area strategica 4, dedicata all'attrattività del territorio, per sua natura comprende tipologie di attività tra loro molto diversificate, che fanno riferimento a diverse unità organizzative. Data questa caratteristica occorre analizzare la performance complessiva da molteplici punti di vista. Un'analisi generica non consentirebbe infatti di fornire una visione completa dell'andamento delle attività nel 2020. Analizzando, ad esempio, lo sviluppo dell'Organismo di controllo delle produzioni emerge che la performance complessiva del 73,34 % è dovuta alla mancata realizzazione delle indagini di customer satisfaction; scelta precisa dell'Ente camerale, giustificata dal non voler gravare sugli utenti in un momento così delicato e imprevedibile. Analizzando infatti tutte le altre attività (mantenimento dell'accreditamento e tempo medio di evasione delle istanze), ciò che si evidenzia è una performance del 100 %.

Parallelamente su quest'area strategica ha pesato molto il non poter realizzare le attività previste per la promozione e la tutela del territorio. Dato evidente con l'indicatore dedicato al monitoraggio delle presenze totali a Palazzo Roccabruna che indica una performance del 53,58%.

Molto soddisfacente si è rivelato l'attività dedicata alla filiera del legno, dove la performance rilevata è pari al 100%.



## 3. ANALISI DEL CONTESTO

### 3.1 Contesto Interno

Pur nella complessità del momento l'Ente camerale ha inteso promuovere, anche attraverso una serie di programmi e documenti, una costante azione di sviluppo volta a garantire, ad imprese e cittadini, il supporto necessario.

Si pensi alla sottoscrizione dell'Accordo di Programma con la Provincia Autonoma di Trento, avvenuta lo scorso luglio, che ha confermato l'oramai solida collaborazione tra i due Enti oppure all'approvazione dei progetti triennali di sistema finanziati con l'incremento del 20% del diritto annuo, i quali hanno contribuito e contribuiranno al sostegno delle imprese nel processo di digitalizzazione, allo sviluppo della formazione quale elemento imprescindibile del lavoro e alla facilitazione dell'accesso alla liquidità.

L'Ente camerale ha poi scelto di dare il proprio contributo all'economia locale rinforzando iniziative di sistema già previste. Per questo ha ritenuto fondamentale fare "sinergia" attraverso un'azione concertata con la Provincia autonoma di Trento, potenziando misure di sostegno già attivate, ed evitando così sovrapposizioni di interventi e dispersione di potenzialità. Due, in particolare, sono state le iniziative assunte per un totale di Euro 4.500.000,00.

La prima ha inteso sostenere, mediante la destinazione di Euro 1.500.000,00 (risorse in precedenza accantonate per norme nazionali poi non applicate), le imprese iscritte al R.I. della Camera di Commercio di Trento (Euro 300.000,00 alle imprese del settore agricolo e agroalimentare e la quota restante, pari ad Euro 1.200.000,00, alle imprese degli altri settori produttivi – secondo i criteri di suddivisione indicati dalla PAT).

Con la seconda iniziativa si è inteso mettere in campo nuove risorse, incrementando di ulteriori 3 milioni di Euro la misura prevista all'art. 4 della Legge provinciale n. 3 del 13 maggio 2020, che ha definito nella misura di Euro 15.000.000,00 il contributo straordinario provinciale per il contrasto alla diffusione del virus COVID-19 e per la promozione della competitività del sistema trentino. Anche in questo caso si è destinato il 20 per cento agli operatori del settore agricolo e agroalimentare (Euro 600.000,00) e l'80 per cento (Euro 2.400.000,00) agli operatori degli altri settori economici.

Dal punto di vista organizzativo, come già brevemente descritto, anche per l'Ente camerale l'emergenza sanitaria causata dal Covid 19 ha imposto un notevole impegno in termini di elasticità, poiché l'erogazione dei servizi è stata pianificata in modo tale da concorrere al contenimento della pandemia in atto. Per questo motivo si è fatto un massiccio ricorso al lavoro agile e all'erogazione di servizi in via telematica o su appuntamento nonché alla sospensione di attività ed eventi la cui realizzazione non risultava compatibile con il rispetto delle prescrizioni. L'elevato livello di digitalizzazione che caratterizza però l'Ente camerale ha consentito di assicurare in modo soddisfacente i servizi all'utenza conciliando inoltre le esigenze di servizio con quelle personali e familiari. L'Ente camerale ha anche adottato, nel mese di febbraio 2021, dopo un confronto con le Organizzazioni Sindacali, il Piano Organizzativo del Lavoro Agile (in sigla POLA), previsto per le pubbliche amministrazioni con Decreto Legge 19 maggio 2020, n. 34. In particolare il POLA ha definito le misure organizzative, i requisiti tecnologici, i percorsi formativi del personale e gli strumenti di rilevazione e di verifica periodica dei risultati conseguiti, in termini di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa, della digitalizzazione dei processi, nonché della qualità dei servizi erogati. Questo consentirà, in linea con il contesto nazionale, di gestire il lavoro flessibile secondo una logica di sistema, fornendo

sia all'amministrazione, sia al personale stesso un chiaro strumento di organizzazione e valutazione.

Per completezza si riporta di seguito la consistenza al 31 dicembre del personale nell'ultimo triennio:

	2018	2019	2020
<b>Dipendenti a tempo indeterminato</b>	95,72	98,34	99,28
<b>Dipendenti a tempo determinato</b>	2,83	1,83	1,83
<b>Dirigenti a tempo indeterminato</b>	2	2	2
<b>Dirigenti a tempo determinato</b>	1	1	1
<b>Totale (dipendenti + dirigenti)</b>	101,55	103,17	104,11

Nel corso del 2020, allo scopo di rendere la struttura organizzativa meglio rispondente alle nuove esigenze, il Consiglio camerale, ha anche approvato il nuovo testo del "Regolamento in materia di organizzazione della Camera di Commercio I.A.A. di Trento" condividendo la proposta di modifica dell'assetto organizzativo dell'Ente camerale, illustrata dal Segretario Generale. A partire dall'1 settembre 2020, è stata dunque individuata una nuova unità organizzativa di massimo livello, la Segreteria Generale, posta a governo di specifiche macro funzioni dell'Ente e affiancata alle tre Aree già presenti nell'organigramma camerale. Ora, all'interno della Segreteria Generale operano l'Ufficio Segreteria e l'Ufficio Regolazione del Mercato; ufficio quest'ultimo nel quale sono confluite attività prima attribuite all'Ufficio Commercio e Ambiente. Tra queste ritroviamo la gestione della nuova competenza dell'OCRI ed attuazione del progetto "Prevenzione Crisi d'impresa e supporto finanziario" promosso da Unioncamere; la mediazione civile e commerciale (Servizio di conciliazione) ed istruttoria delle richieste di designazioni arbitrali; aggiornamento del listino "Prezzi informativi dei materiali e delle opere edili in provincia di Trento", oltre che la metrologia legale, vigilanza e sicurezza prodotti ed una serie di altre attività connesse alla regolazione del mercato. La riorganizzazione non ha però avuto un impatto diretto né sull'impostazione contabile dei centri di costo né sulla definizione degli interventi strategici; si è infatti ritenuto di continuare ad operare con i precedenti centri di costo/responsabilità e di adottare i nuovi solo con la predisposizione del Preventivo 2021. Questa scelta, espressamente motivata con un provvedimento della Giunta camerale (n. 84 di data 28 agosto 2020) ha permesso la chiusura dell'esercizio con parametri perfettamente raffrontabili tra loro e consentito una completa programmazione per l'esercizio 2021.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELLA C.C.I.A.A. DI TRENTO

**Segretario Generale** *in STAFF al Segretario Generale*  
*Servizio Legale*  
*Servizio Comunicazione e Informazione*  
*Servizio Controllo di Gestione*

<b>Segreteria Generale</b>	<b>Area 1 Amministrazione</b>	<b>Area 2 Anagrafe Economica</b>	<b>Area 3 Promozione, Tutela e Sviluppo del Territorio</b>
<u>Ufficio Segreteria</u> - Servizio Organi Istituzionali e Direzione - Servizio Relazioni con il Pubblico - Servizio Protocollo e Archivi	<u>Ufficio Economato</u> - Servizio Acquisti e Patrimonio - Servizio Funzionamento Interno  <u>Ufficio Ragioneria</u> - Servizio Contabilità - Servizio Riscossioni  <u>Ufficio Risorse Umane</u>  <u>Ufficio Sistemi Informatici</u>	<u>Ufficio Anagrafe Commerciale</u> - Servizio Registro Imprese - Servizio Imprese Artigiane - Servizio Assistenza Qualificata alle Imprese  <u>Ufficio Commercio e Ambiente</u> - Servizio Commercio - Servizio Ambiente	<u>Ufficio Innovazione e Sviluppo</u> - Servizio Impresa Digitale - Servizio Innovazione e Crescita d'Impresa  <u>Ufficio Studi e Ricerche</u>  <u>Ufficio Promozione del Territorio</u>  <u>Ufficio Organismo di controllo</u>

### 3.2 Contesto Esterno

Lo scenario economico internazionale si è presentato, superata la metà del 2020, eccezionalmente complesso e incerto con importanti spinte al recupero e la presenza ancora diffusa degli effetti della crisi sanitaria.

Ad agosto, il commercio internazionale di merci ha segnato un ulteriore incremento congiunturale (+2,5%), pur se in decelerazione rispetto al mese precedente (+5,0%) e restando comunque ancora al di sotto dei livelli pre-pandemia (-7,9% la variazione tendenziale del periodo gennaio-agosto). Le attese per gli ultimi mesi dell'anno sono di una tendenza ancora positiva ma in netto rallentamento.

Sul fronte dei dati macroeconomici, in Cina, dove le misure di fermo amministrativo si sono concluse prima che negli altri paesi, il Pil tra luglio e settembre ha accelerato (+4,9% la variazione congiunturale) rispetto all'inizio della ripresa registrata a partire dal secondo trimestre (+3,2%). Gli indicatori mantengono inoltre un orientamento positivo.

Negli Stati Uniti il Pil nel terzo trimestre è cresciuto in termini congiunturali del 7,4% e il rimbalzo risulta trainato dalla domanda interna e in particolare dai consumi. Ad ottobre l'occupazione dipendente è cresciuta di circa 638 mila unità, a sintesi di un incremento di oltre 900 mila lavoratori nel settore privato e di una riduzione di circa 268 mila nel settore pubblico. Il tasso di disoccupazione è sceso portandosi ad ottobre al 6,9%, un valore che resta tuttavia superiore di 3,4 punti percentuali rispetto a febbraio 2020. Sempre ad ottobre la fiducia dei consumatori rilevata dal Conference Board ha mostrato una flessione marginale rispetto al mese precedente. Nonostante il robusto recupero, l'attività economica americana resta ancora inferiore ai livelli

antecedenti l'emergenza sanitaria e le prospettive sono rese incerte dal peggioramento del quadro epidemiologico.

Nell'area euro il Pil ha segnato nel terzo trimestre un marcato rimbalzo congiunturale (+12,7%) portandosi a un livello inferiore del 4,3% rispetto a un anno prima. In particolare il Pil tedesco è cresciuto dell'8,2% (-4,2% la variazione tendenziale), quello francese del 18,2% (-4,3%) e quello spagnolo del 16,7% (-7,7% tendenziale). Il tasso di disoccupazione a settembre è rimasto stabile all'8,3%, mentre le vendite al dettaglio hanno segnato un calo del 2,0%. Ad ottobre si è interrotta nell'area euro la fase di miglioramento degli indicatori del clima di fiducia, con un primo segnale di rallentamento dell'attività economica. Le previsioni della Commissione europea hanno rivisto al rialzo la performance per il 2020, durante il quale l'economia dovrebbe segnare comunque una forte flessione (-7,8% da -8,7%). Per il 2021, invece, il rimbalzo del Pil sarà inferiore a quanto prospettato nelle precedenti stime a causa del riacutizzarsi degli effetti delle misure di contenimento della pandemia (+4,2% da +6,1%).

Per quanto riguarda l'economia italiana, nel terzo trimestre il Pil ha segnato un robusto recupero con una crescita congiunturale del 16,1% portandosi tuttavia a un livello inferiore del 4,7% rispetto ad un anno prima.

Dopo quattro mesi di crescita e il forte aumento registrato ad agosto, a settembre la produzione industriale è diminuita in termini congiunturali del 5,6%, registrando comunque un livello superiore dell'1,3% rispetto a luglio. Nel terzo trimestre il livello della produzione è cresciuto del 28,6% rispetto al trimestre precedente. A novembre, l'indice della produzione industriale ha registrato tuttavia un nuovo calo congiunturale (-1,4%) a sintesi di una riduzione dell'attività in tutti i principali comparti. Considerando il periodo gennaio-novembre gli indici segnano una contrazione significativa (-12,1%). Il dato di novembre conferma la fase di attenuazione del processo di recupero dei ritmi produttivi.

Sul fronte degli scambi con l'estero, è proseguita a settembre la fase di risalita dell'export italiano verso i livelli di inizio anno, con un nuovo incremento congiunturale (+2,7%), sostenuto dalle vendite verso i mercati extra-Ue (+8,1%), a fronte di un calo di quelle indirizzate all'area Ue (-2,1%). Nel terzo trimestre 2020, rispetto al precedente, l'export ha segnato un aumento del 30,4%. Dopo cinque mesi di continua crescita, a ottobre le esportazioni hanno mostrato però una nuova flessione in termini congiunturali (-1,3%). Rispetto all'anno precedente il divario si è nuovamente ampliato: le vendite all'estero di prodotti italiani sono, infatti, risultate inferiori dell'8,4% rispetto a ottobre 2019.

Le informazioni sulla fiducia segnalano, dopo il peggioramento registrato a novembre, un nuovo miglioramento a dicembre sia nella fiducia delle imprese sia dei consumatori anche se il livello degli indici rimane ancora decisamente al di sotto di quello precedente l'emergenza sanitaria. Con riferimento alle imprese, l'aumento dell'indice composito è trainato dal settore manifatturiero e dalle aspettative, espresse dagli imprenditori operanti nei servizi, sugli ordini e sulle vendite. Per quanto riguarda i consumatori, sono in miglioramento le aspettative sia sulla situazione economica generale sia su quella familiare.

A dicembre l'occupazione torna a diminuire, interrompendo il trend positivo che tra luglio e novembre aveva portato a un recupero di 220 mila occupati. Il calo occupazionale è concentrato sulle donne e coinvolge sia i dipendenti sia gli autonomi. Inversione di tendenza anche per la disoccupazione che, dopo quattro mesi di progressivo calo, torna a crescere portando il tasso al 9%. I livelli di occupazione e disoccupazione sono inferiori a quelli di febbraio 2020 - rispettivamente di oltre 420 mila e di quasi 150 mila unità - e l'inattività risulta superiore di oltre

400 mila unità. Rispetto a febbraio 2020, il tasso di occupazione è più basso di 0,9 punti percentuali e quello di disoccupazione di 0,4 punti.

Per quanto riguarda la provincia di Trento, i dati rilevati dall'Ufficio Studi e ricerche della Camera di Commercio di Trento nel terzo trimestre dell'anno, mettono in evidenza una situazione di recupero, rispetto ai periodi precedenti, che però interessa in maniera molto differenziata in vari comparti economici.

Complessivamente i settori tradizionalmente indagati dall'indagine congiunturale (manifatturiero, costruzioni, commercio, trasporti, servizi alle imprese) presentano una variazione di fatturato sostanzialmente nulla su base tendenziale (+0,4%). Ben diversa la situazione dei settori più colpiti dall'emergenza Covid-19. Il comparto ricettivo perde complessivamente il 20,4% del fatturato a causa dell'andamento ancora non soddisfacente del mese di luglio e della riduzione delle presenze straniere che hanno interessato tutto il trimestre, solo in parte compensate da una crescita di quelle nazionali nel mese di agosto. Male anche bar-ristoranti (-17,5%), settore che in parte dipende dalle presenze turistiche, e attività sportive e di intrattenimento (-24,3%). Meno negativa, ma pur sempre significativa la perdita del comparto dei servizi alla persona (-10,3%).

La stima complessiva della diminuzione del fatturato nel trimestre, considerando i settori tradizionalmente investigati nell'indagine congiunturale e i nuovi settori esaminati, indica una contrazione del 3,3%.

La dinamica occupazionale si presenta come più complessa da valutare. La proroga dei provvedimenti governativi che di fatto impediscono i licenziamenti rende il dato degli occupati, che include anche gli addetti momentaneamente in cassa integrazione, non pienamente indicativo della situazione. Nei settori tradizionalmente investigati nell'indagine si evidenzia una variazione pressoché nulla degli addetti a fine settembre, rispetto allo stesso momento del 2019 (comprensivi però dei beneficiari di ammortizzatori sociali). Molto più negativa la situazione dei comparti più colpiti dalla crisi: bar-ristoranti, ricettivo, servizi alla persona hanno ridotto gli occupati attraverso i mancati rinnovi del personale a tempo determinato e le mancate assunzioni programmate. Per questi settori le perdite occupazionali possono avvicinarsi o superare la soglia del 10%.

Il sentiment degli imprenditori non è ancora ritornato ai livelli pre-crisi, ma si caratterizza per un veloce miglioramento e le ore lavorate sono allineate ai livelli del 2019. Purtroppo la ripresa dei contagi e l'introduzione dei provvedimenti restrittivi negli ultimi mesi dell'anno rendono nuovamente molto incerto il contesto economico.

#### **4. OBIETTIVI STRATEGICI ED OBIETTIVI OPERATIVI**

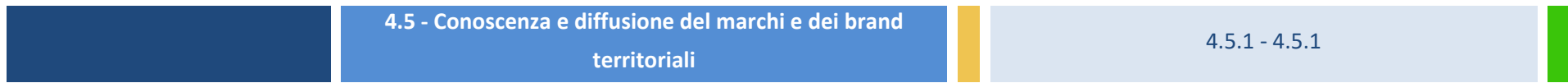
Di seguito un'analisi dei singoli obiettivi strategici ed operativi contenuti nel Piano di Miglioramento 2020 – 2022:

Ambito strategico	Obiettivo strategico		Obiettivo operativo	
<b>AS1 - Area strategica 1 - Innovazione, sviluppo e competitività</b>	1.1 - Sostenere le imprese nel processo di crescita digitale		1.1.1 - Efficace gestione delle attività a sportello di diffusione della cultura e pratica del digitale	
	1.2 - Favorire l'accesso delle imprese agli strumenti di tutela della proprietà industriale		1.2.1 - Informare le imprese trentine sulle possibilità offerte dagli strumenti di tutela della proprietà industriale	
	1.3 - Sostenere la crescita di nuove imprese		1.3.1 - 1.3.1	
	1.4 - Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri informazioni e servizi puntuali e tempestivi		1.4.1 - Sviluppo dei servizi digitali offerti dalla piattaforma Cert'O	
	1.5 - Sviluppo dell'attività di analisi economico statistica anche in sinergia con Enti pubblici e/o organizzazioni imprenditoriali		1.5.1 - Mantenimento attuale livello di diffusione dei dati economico/statistici	
	1.6 - Favorire la diffusione del Registro Alternanza Scuola Lavoro		1.6.1 - Formazione e informazione sul tema dell'Alternanza Scuola Lavoro	
<b>AS2 - Area strategica 2 - P.A. Leggera e connessa</b>	2.1 - Digitalizzazione delle attività a sportello		2.1.1 - Monitoraggio dei flussi a sportello e relativi tempi di attesa	
	2.2 - Semplificare gli adempimenti burocratici offrendo strumenti digitali, accessibili e semplificati		2.2.1 - Diffusione presso altri Enti pubblici dello strumento digitale SUAP	
			2.2.2 - Adozione del regolamento sui controlli a campione	
	2.3 - Qualità trasparenza ed efficienza dell'attività amministrativa		2.3.1 - Gestione dei sistemi di controllo qualitativi dell'attività dell'Ente	
			2.3.2 - Efficiente gestione dell'attività provvedimento dell'Ente Area Staff	

		2.3.3 - Efficiente gestione dell'attività provvedimentale dell'Ente Area 1
		2.3.4 - Efficiente gestione dell'attività provvedimentale dell'Ente Area 2
		2.3.5 - Efficiente gestione dell'attività provvedimentale dell'Ente Area 3
	<b>2.4 - Gestione, valorizzazione e crescita del personale camerale</b>	2.4.1 - Attivare adeguati percorsi formativi per il personale camerale
	<b>2.5 - Efficienza ed economicità della gestione delle risorse pubbliche</b>	2.5.1 - Tempestiva gestione dei pagamenti
		2.5.2 - Efficace gestione delle procedure di riscossione delle entrate
		2.5.3 - Favorire la regolarizzazione spontanea nel pagamento del diritto annuo
		2.5.4 - Adeguata gestione del budget assegnato alla dirigenza Area Staff
		2.5.5 - Adeguata gestione del budget assegnato alla dirigenza Area 1
		2.5.6 - Adeguata gestione del budget assegnato alla dirigenza Area 2
		2.5.7 - Adeguata gestione del budget assegnato alla dirigenza Area 3
	<b>2.6 - Efficienza ed economicità nella gestione degli appalti e contratti</b>	2.6.1 - Razionalizzazione della logistica degli uffici camerali e dei processi di acquisto


	2.7 - Miglioramento della gestione informatica dell'Ente		2.7.1 - Tempestiva gestione del processo di evasione delle richieste di assistenza informatica	
	2.8 - Sviluppo della comunicazione e delle relazioni con l'esterno		2.8.1 - Sviluppo degli strumenti di comunicazione digitale	
AS3 - Area strategica 3 - Equilibrio e trasparenza del mercato	3.1 - Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa relativamente alla tenuta del Registro imprese e dell'Albo imprese artigiane		3.1.1 - Formazione del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria	
	3.2 - Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa in ambito ambientale		3.2.1 - 3.2.1	
	3.3 - Gestione efficiente delle competenze in materia di commercio interno		3.3.1 - 3.3.1	
	3.4 - Gestione efficace ed efficiente dell'attività sanzionatoria		3.4.1 - Garantire una gestione efficiente delle sanzioni amministrative	
	3.5 - Riorganizzazione delle competenze in materia di metrologia legale		3.5.1 - Gestione delle attività ispettive e di vigilanza	
	3.6 - Composizione dei conflitti e della crisi d'impresa		3.6.1 - Favorire la diffusione della cultura conciliativa	
		3.6.2 - Attivazione del Organismo di composizione della crisi d'Impresa		
AS4 - Area strategica 4 - Attrattività del territorio	4.1 - Sviluppo dell'Organismo di controllo delle produzioni		4.1.1 - 4.1.1	
	4.2 - Promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali e diffusione di una solida cultura di prodotto		4.1.2 - 4.1.2	
	4.3 - Diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali		4.3.1 - 4.3.1	
	4.4 - Valorizzazione della filiera foresta-legno		4.4.1 - 4.4.1	





- Obiettivo non raggiunto
- Obiettivo raggiunto parzialmente
- Obiettivo raggiunto

## AS1 - Area strategica 1 - Innovazione, sviluppo e competitività


Obiettivo strategico		1.1 - Sostenere le imprese nel processo di crescita digitale			
<b>Programma (D.M. 27/03/2013)</b>	005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo				
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	68,33 %				
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Parzialmente Raggiunto				
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target	
KPIM306 Gradimento medio espresso dai fruitori delle attività a sportello del servizio impresa digitale <i>(Tipologia: Qualità)</i>	M322 Voto medio (scala 1-5) espresso dagli utenti sulle quattro dimensioni di soddisfazione rilevate con customer satisfaction (tempestività, adegua <i>(Fonte Customer satisfaction)</i>	>= 3,00 N.			
20KPI2 Rilascio dei nuovi Token evoluti per firma digitale <i>(Tipologia: Qualità)</i>	20M3 Token wireless rilasciati nell'anno t / 20M4 Dispositivi di firma digitale (Token, Token wireless, CNS) rilasciati nell'anno t <i>(Fonte Ufficio Innovazione e Sviluppo)</i>	>= 15,00 %	40,44 %	+25,44 %	
20KPI60 Tempestiva gestione della fase di rendicontazione delle richieste di contributo sui bandi emessi per la promozione degli strumenti digitali <i>(Tipologia: Qualità)</i>	20M91 Media ponderata (per il valore dei contributi) dei giorni intercorrenti tra il termine di rendicontazione e l'approvazione delle delibere di <i>(Fonte Report da Software Contabilità)</i>	<= 30,00 gg	8,83 gg	-21,17 gg	

Nel 2020 l'Ente camerale, a causa dell'evento pandemico, non ha potuto procedere alla rilevazione del gradimento percepito dagli utenti dello sportello impresa digitale. Era previsto infatti che la valorizzazione della misura derivasse direttamente dalla realizzazione di un'attività di

customer satisfaction, a cura del Servizio Controllo di Gestione. Tale attività non è stata volutamente realizzata, perché considerata in contrasto con la situazione di gravità e emergenza che le imprese e gli utenti in generale stavano e stanno tutt'ora vivendo. Si è dunque deciso di rinviare gli adempimenti al termine della situazione emergenziale.


L'obiettivo correlato al rilascio dei nuovi Token evoluti per la firma digitale, non solo è stato ampiamente raggiunto, ma è stato ampiamente superato. Ben il 40,44 % dei dispositivi di firma digitali rilasciati nel 2020 era con tecnologia wireless.

Una delle attività camerali più apprezzate dalle imprese riguarda l'erogazione di contributi per la promozione degli strumenti digitali. Anche in tale contesto la gestione si è rilevata essere più che efficiente, dato che il nr. di giorni medi intercorso tra il termine della rendicontazione da parte delle imprese e l'approvazione di provvedimenti di liquidazione è stato ben inferiore alle stime (8,83 giorni contro i 30 previsti).

<b>Obiettivo operativo</b>		<b>1.1.1 - Efficace gestione delle attività a sportello di diffusione della cultura e pratica del digitale</b>		
<b>Unità organizzative coinvolte</b>	Ufficio Innovazione e Sviluppo			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	75,00 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
20KPI5 Numero di iniziative di promozione degli strumenti digitali (campagne pubblicitarie, incontri e seminari, convegni ed attività similari) (Tipologia: Volume)	20M9 Numero di iniziative di promozione degli strumenti digitali (campagne pubblicitarie, incontri e seminari, convegni ed attività similari) (Fonte Ufficio Innovazione e Sviluppo)	>= 4,00 N.	10,00 N.	+6,00 N.
20KPI4 Realizzazione di un'indagine di gradimento in merito ai bandi (Tipologia: Efficacia)	20M72 Tempestiva conclusione dell'indagine (entro la data) (Fonte Customer satisfaction)	Entro 31/12/2020		
20KPI48	20M73 Numero di eventi/incontri,	>= 2,00 N.	2,00 N.	-

Partecipazione ad eventi volti alla creazione di network collaborativi di filiera (Tipologia: Efficienza)	finalizzati alla diffusione delle competenze ICT, partecipati da funzionari dell'Ufficio Innovazione e Sviluppo (Fonte Ufficio Innovazione e Sviluppo)			
20KPI49 Coinvolgimento di start-up e PMI innovative nel network nazionale 4.0 (Tipologia: Efficacia)	20M74 Numero di star-up e PMI innovative contattate e coinvolte in corso d'anno nell'ambito del progetto di sviluppo del PID (Fonte Ufficio Innovazione e Sviluppo)	>= 10,00 N.	17,00 N.	+7,00 N.


Sostanzialmente raggiunto l'obiettivo operativo di una efficace gestione delle attività di diffusione della cultura e pratica del digitale. Nonostante la pandemia il Servizio Innovazione e Sviluppo ha superato sia il numero di iniziative di promozione degli strumenti digitali previste (+6 iniziative) sia il coinvolgimento di start-up e PMI innovative nel network nazionale 4.0 (+7 start up). Allo stesso modo ha partecipato ai due eventi volti alla creazione di network collaborativi di filiera previsti. Non è stata invece realizzata l'indagine di gradimento in merito ai bandi e quindi l'indicatore risulta non raggiunto. Come già ribadito in altre parti l'Ente camerale, a causa dell'evento pandemico, non ha potuto procedere alla rilevazione del gradimento percepito dagli utenti. Tale attività non è stata volutamente realizzata, perché considerata in contrasto con la situazione di gravità e emergenza che le imprese e gli utenti in generali stavano e stanno tutt'ora vivendo. Si è dunque deciso di rinviare gli adempimenti al termine della situazione emergenziale.

Obiettivo strategico		1.2 - Favorire l'accesso delle imprese agli strumenti di tutela della proprietà industriale			
<b>Programma (D.M. 27/03/2013)</b>	004 - Vigilanza e tutela dei consumatori				
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	82,22 %				
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto				
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target	
18KPI17 Numero degli interventi dello "sportello di primo orientamento"	18M24 Numero degli interventi di assistenza integrata in materia di proprietà industriale, con colloqui informativi e risposte a singoli quesiti	>= 18,00 N.	16,00 N.	-2,00 N.	

in materia di proprietà industriale" (Fonte Ufficio Innovazione e Sviluppo) (Tipologia: Volume)				
20KPI50 Attivazione di ulteriori convenzioni con studi di consulenza per lo sviluppo dello sportello di primo orientamento in materia di proprietà industriale (Tipologia: Volume)	20M75 Numero di convenzioni attive (Fonte Ufficio Innovazione e Sviluppo)	>= 4,00 N.	4,00 N.	-

La pandemia ha notevolmente ridotto gli interventi allo sportello, laddove non ha addirittura costretto alla loro temporanea sospensione. Alla luce di questa premessa si può dunque ritenere soddisfacente il risultato ottenuto dall'Ente camerale per il 2020 per lo sportello di primo orientamento in materia di proprietà industriale, per il quale sono stati organizzati 16 interventi su un totale di 18 previsti.

Diversamente è proseguita in modo efficace l'attività di back office, laddove prevedeva l'attivazione di ulteriori convenzioni con gli studi di consulenza per il miglioramento ed il perfezionamento dello sportello di primo orientamento in materia di proprietà industriale.

<b>Obiettivo operativo</b>		<b>1.2.1 - Informare le imprese trentine sulle possibilità offerte dagli strumenti di tutela della proprietà industriale</b>		
<b>Unità organizzative coinvolte</b>	Ufficio Innovazione e Sviluppo			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	33,33 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Non raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
20KPI7 Numero di iniziative di promozione in materia di tutela della proprietà industriale (campagne pubblicitarie, incontri e seminari, convegni ed	20M11 Numero di iniziative di promozione in materia di tutela della proprietà industriale (campagne pubblicitarie, incontri e seminari, convegni ed (Fonte Ufficio Innovazione e Sviluppo)	>= 3,00 N.	1,00 N.	-2,00 N.

attività simili)

(Tipologia: Volume)

Non raggiunto l'obiettivo riguardante l'organizzazione di promozione in materia di tutela della proprietà industriale (campagne pubblicitarie, incontri e seminari, convegni ed attività simili) limitata solamente ad un evento rispetto ai tre previsti. Normalmente queste tipologie di iniziative si concretizzavano in convegni aperti al pubblico di approfondimento di determinate tematiche in materia di proprietà industriale con la partecipazione di esperti del settore. L'effettiva impossibilità di organizzare questi incontri in presenza a causa delle normative anticovid ha inciso pesantemente sul mancato raggiungimento dell'obiettivo.

**Obiettivo strategico 1.3 - Sostenere la crescita di nuove imprese**

**Programma (D.M. 27/03/2013)** 004 - Vigilanza e tutela dei consumatori


**Risultato misurato obiettivo** 100,00 %

**Valutazione obiettivo**   
Raggiunto

Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
20KPI56 Sviluppo del Servizio Assistenza Qualificata d'Impresa (Tipologia: Volume)	20M83 Numero informative inviate alle start up/Pmi innovative nell'anno t (Fonte Servizio AQI)	>= 1,00 N.	2,00 N.	+1,00 N.


Il servizio AQI, Assistenza Qualificata alle Imprese è stato istituito per prestare assistenza alla compilazione e presentazione delle pratiche di costituzione di società start-up innovative sulla base di un modello standard senza intervento del notaio. A completamento dell'attività provvede ad inviare alle imprese iscritte un promemoria inerente l'obbligo annuale gravante sulle tali imprese di comunicare il mantenimento dei requisiti necessari per l'ottenimento dei benefici fiscali connessi alla qualifica di start up e pmi innovative. Nel 2020 l'obiettivo prefissato è stato pienamente raggiunto.

**Obiettivo strategico 1.4 - Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri informazioni e servizi puntuali e tempestivi**


<b>Programma (D.M. 27/03/2013)</b>	005 - Internazionalizzazione e Made in Italy			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	51,10 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Parzialmente Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
KPI26 Informatizzazione della procedura di rilascio dei certificati di origine del Servizio Commercio Estero (Tipologia: Qualità)	M62 Numero di certificati di origine rilasciati on line / MSTD70 Certificati di origine rilasciati dalla C.C.I.A.A. nell'anno (Fonte Software C'ertò)	>= 97,00 %	16,13 %	-80,87 %
20KPI9 Sviluppo dell'attività di primo orientamento ed informazione sulla documentazione per l'estero (Tipologia: Volume)	20M14 Numero di utenti assistiti dal servizio (Fonte Servizio Commercio Estero)	>= 260,00 N.		
20KPI10 Rispetto dei tempi di evasione/rilascio dei certificati di origine richiesti per via telematica (Tipologia: Efficienza)	20M15 Numero di certificati di origine richiesti per via telematica ed evasi entro il giorno lavorativo successivo / 20M16 Numero di certificati di origine richiesti per via telematica (Fonte Software C'ertò)	>= 75,00 %	79,67 %	+4,67 %
<p>Prosegue l'attività di informatizzazione della procedura di rilascio dei certificati di origine del Servizio Commercio Estero, anche se non con il ritmo preventivato. Se da un lato solo lo 0,76 % dei certificati di origine è ancora cartaceo, contro il 99,24 % telematico solo il 16, 13 % è attualmente rilasciato attraverso la procedura della stampa in azienda. Ciò significa che, pur avendo digitalizzato l'intera procedura, occorre ancora promuovere il rilascio del certificato direttamente on line, incentivando gli utenti a non recarsi presso lo sportello per il ritiro del certificato stesso.</p>				

Nel corso del 2020 ben il 79,67 % dei certificati di origine richiesti per via telematica è stato rilasciato entro il giorno lavorativo successivo. Un risultato migliore delle aspettative nonostante gli inevitabili disagi dovuti alla pandemia che avrebbero potuto incidere negativamente sulle tempistiche.

Per quanto riguarda invece l'attività di primo orientamento ed informazione sulla documentazione per l'estero, alla prova dei fatti, l'obiettivo si è rilevato costruito in modo non corretto. L'attività è stata, come ogni anno, effettuata anche nel 2020, con un evidente calo della attività a sportello, causa restrizioni e chiusure, ed un aumento di quella via telefono o mail. Tuttavia è risultato troppo complesso e non armonico organizzare un monitoraggio di tale attività risultando gravoso per l'ufficio la sua rilevazione. L'obiettivo risulta quindi non raggiunto e non verrà riproposto nelle annualità successive.

<b>Obiettivo operativo</b>		<b>1.4.1 - Sviluppo dei servizi digitali offerti dalla piattaforma Cert'O</b>		
<b>Unità organizzative coinvolte</b>	Ufficio Commercio e Ambiente			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	100,00 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
20KPI11 Sperimentazione stampa in azienda del Certificato di origine telematico. ( <i>Tipologia: Qualità</i> )	20M17 Termine ultimo della data di attivazione del servizio Stampa in azienda del Certificato origine telematico ( <i>Fonte Ufficio Regolazione del Mercato</i> )	Entro 31/12/2020	30/06/2020	-184,00 gg
Pienamente raggiunto l'obiettivo dell'attivazione del servizio Stampa in azienda del Certificato di origine telematico. Tale obiettivo ha si muove sia nella direzione di estendere l'utilizzo degli strumenti digitali e telematici, con gli evidenti risvolti positivi in termini di velocità e correttezza delle pratiche (nonché di comodità per le aziende) sia nella direzione di permettere al servizio di essere attivo anche in contesti di chiusure imposte dalle autorità come nel caso della pandemia.				
<b>Obiettivo strategico</b>		<b>1.5 - Sviluppo dell'attività di analisi economico statistica anche in sinergia con Enti pubblici e/o organizzazioni imprenditoriali</b>		
<b>Programma (D.M. 27/03/2013)</b>	005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo			



<b>Risultato misurato obiettivo</b>	91,10 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
KPI116 Livello di copertura del campione rappresentativo delle indagini congiunturali in relazione all'universo del tessuto produttivo provinciale ( <i>Tipologia: Qualità</i> )	M200 Valore aggiunto dei settori rilevati attraverso il campione / M201 Totale valore aggiunto del tessuto produttivo provinciale ( <i>Fonte Servizio Studi e Ricerche</i> )	>= 50,00 %	64,08 %	+14,08 %
Il risultato raggiunto è ancor più soddisfacente se valorizzato nel contesto pandemico nel quale è stato ottenuto. Infatti non solo le rilevazioni programmate sono state tutte eseguite nei tempi previsti ma si è anche riusciti ad aggiungere ai settori economici tradizionalmente rilevati nell'ambito delle indagini congiunturali trimestrali anche quelli più colpiti dalla crisi economica (ricettivo, ristoranti-bar, servizi alla persona, impianti a fune, attività culturali e ricreative), rendendo in questo modo i dati ancora più legati al contesto attuale.				
KPI128 Aumento dell'attività di diffusione e comunicazione dei dati economici agli organi di informazione ( <i>Tipologia: Volume</i> )	M229 Numero di conferenze stampa e comunicati stampa predisposti dall'Ufficio Studi e Ricerche annualmente ( <i>Fonte Analisi sito istituzionale</i> )	>= 30,00 N.	26,00 N.	-4,00 N.
Il risultato raggiunto in questo ambito è in linea con le limitazioni che il contesto pandemico ha inevitabilmente introdotto. Pur con la riduzione delle occasioni di incontro con le istituzioni e gli operatori economici l'Ufficio Studi e Ricerche è riuscito a garantire un elevato numero di conferenze e comunicati stampa. Le diverse modalità di attuazione hanno permesso di raggiungere quindi, anche se solo parzialmente l'obiettivo fissato per il 2020.				
KPIM287 Monitoraggio dell'accesso alle	M287 Numero totale di visualizzazioni della pagina del sito web istituzionale dedicata alle pubblicazioni dell'Ufficio studi e ricerche	>= 2.800,00 N.	2.239,00 N.	-561,00 N.


pagine dedicate agli studi nel sito istituzionale: aumento del numero totale di visualizzazioni annue. (Fonte Analisi sito istituzionale)  
(Tipologia: Volume)

Buono anche il risultato raggiunto in merito all'accesso alle pagine dedicate agli studi nel sito istituzionale. Nonostante un calo generalizzato dell'attività web sui portali istituzionali, le visualizzazioni relative all'Ufficio Studi e Ricerche hanno raggiunto un valore di poco inferiore a quanto preventivato in fase pre pandemica.

Obiettivo operativo		1.5.1 - Mantenimento attuale livello di diffusione dei dati economico/statistici		
Unità organizzative coinvolte	Ufficio Studi e Ricerche			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
KPIM175 Rispetto dei tempi di realizzazione delle indagini economico-statistiche (Tipologia: Efficienza)	M175 Numero medio di giorni di ritardo rispetto alla scadenza programmata per la realizzazione delle indagini economico-statistiche (Fonte Ufficio Studi e Ricerche)	<= 30,00 gg	17,00 gg	-13,00 gg
KPIM97 Numero di analisi economico - statistiche inedite nell'anno T (Tipologia: Volume)	M97 Numero di analisi economico - statistiche inedite nell'anno T (Fonte Ufficio Studi e Ricerche)	>= 1,00 N.	2,00 N.	+1,00 N.


L'Ufficio Studi e Ricerche ha pienamente raggiunto gli obiettivi posti per il 2020 garantendo in primo luogo il rispetto dei tempi di realizzazione delle indagini economico-statistiche, spinto anche dalla richiesta di dati da parte delle imprese e degli altri enti nel tentativo di tenere monitorato l'andamento dell'economia messa a dura prova dalla pandemia. Allo stesso modo, le nuove sfide poste davanti alle imprese dalla diffusione del covid e dalle restrizioni che le autorità di conseguenza sono state costrette a porre in essere per cercare di darvi rimedio hanno comportato di riflesso anche il raggiungimento del secondo obiettivo operativo relativo alle analisi inedite che negli ultimi anni era stato

di difficile realizzazione. Nel mese di marzo (dal 12 al 18/3), su richiesta della Giunta provinciale e delle principali Associazioni di categoria, è stata progettata e realizzata una prima indagine "flash" sull'impatto dell'emergenza Covid-19 sulle imprese trentine (Comunicato stampa del 20/3/2020) mentre in collaborazione con ISPAT, è stata inoltre progettata e realizzata (nel mese di novembre 2020) la prima indagine sul clima di fiducia dei consumatori trentini (Conferenza stampa il 18/12/2020).

<b>Obiettivo strategico</b>		<b>1.6 - Favorire la diffusione del Registro Alternanza Scuola Lavoro</b>			
<b>Programma (D.M. 27/03/2013)</b>	004 - Vigilanza e tutela dei consumatori				
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	93,33 %				
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto				
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>	
18KPI16 Promozione dell'istituto di alternanza scuola-lavoro fra le imprese trentine (Tipologia: Efficacia)	18M23 Importi effettivamente erogati mediante specifici bandi / 18M22 Dotazione Finanziaria messa a disposizione dall'Ente camerale per l'erogazione di voucher alle imprese (Fonte Report da Software Contabilità)	>= 80,00 %	99,75 %	+19,75 %	
Questo indicatore evidenzia in maniera precisa il risultato più che soddisfacente che l'Ente camerale, per il tramite del proprio Ufficio Innovazione e sviluppo, è riuscito ad ottenere. Ben il 99,75 % degli importi messi a bando per la promozione dell'istituto di alternanza scuola – lavoro è stato effettivamente erogato. Dato che evidenzia come ogni risorsa resasi disponibile a seguito delle effettive rendicontazioni da parte delle imprese, sia stata riutilizzata per le erogazioni, non lasciando praticamente nulla di indistribuito (lo 0,25 %, pari a 500 Euro su un totale di 200.000 Euro).					
20KPI152 Tempestiva gestione della fase di rendicontazione delle richieste di contributo sui bandi emessi nell'area formazione lavoro	20M77 Media ponderata dei giorni intercorrenti tra il termine di rendicontazione e l'approvazione delle delibere di liquidazione del bando ASL. (Fonte Report da Software Contabilità)	<= 30,00 gg	11,47 gg	-18,53 gg	


(Tipologia: Efficienza)

All'efficacia dell'erogazione si accompagna anche una netta efficienza. I giorni medi intercorsi per l'approvazione della liquidazione dalla effettiva rendicontazione da parte delle imprese sono infatti solo 11,47, nettamente inferiori al termine previsto dei 30 giorni.

<b>Obiettivo operativo</b>		<b>1.6.1 - Formazione e informazione sul tema dell'Alternanza Scuola Lavoro</b>		
<b>Unità organizzative coinvolte</b>	Ufficio Innovazione e Sviluppo			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	66,67 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Parzialmente Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
KPIM307 Numero eventi di sensibilizzazione partecipati nell'anno sul tema dello sviluppo e diffusione dell'Alternanza Scuola Lavoro (Tipologia: Volume)	M327 Sommatoria numero di eventi partecipati nell'anno T	>= 3,00 N.	2,00 N.	-1,00 N.
Parzialmente raggiunto l'obiettivo di realizzazione di tre eventi di sensibilizzazione partecipati nell'anno sul tema dello sviluppo e diffusione dell'Alternanza Scuola Lavoro, essendone stati realizzati solamente due. La motivazione ancora una volta va ricercata nella impossibilità di realizzare eventi pubblici data la contrarietà alle regole imposte dalla lotta alla pandemia ed in questo caso anche la non opportunità dato che i anche gli stessi tirocini sono stati per molto tempo sospesi nel corso del 2020 in seguito alla attivazione della DAD per gli studenti, come risaputo per limitare la diffusione del contagio.				


### AS2 - Area strategica 2 - P.A. Leggera e connessa

<b>Obiettivo strategico</b>		<b>2.1 - Digitalizzazione delle attività a sportello</b>		
<b>Programma (D.M. 27/03/2013)</b>	003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	80,00 %			

<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
20KPI16 Migrazione da contante verso sistemi elettronici di pagamento (Tipologia: Efficacia)	( 20M89 Contante incassato nel anno t - 20M90 Contante incassato nel anno t - 1 ) / 20M90 Contante incassato nel anno t - 1 (Fonte Report da Software Contabilità)	<= -15,00 %	-41,12 %	-26,12 %
Pienamente raggiunto l'obiettivo previsto per aumentare l'utilizzo dei sistemi elettronici di pagamento per tutti i servizi allo sportello.				

**Obiettivo operativo 2.2.1 - Diffusione presso altri Enti pubblici dello strumento digitale SUAP**


**Unità organizzative coinvolte** Ufficio Anagrafe Commerciale


**Valutazione obiettivo**   
Non raggiunto

Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
20KPI59 Creazione stabile sinergia fra gli operatori del SUAP (Tipologia: Qualità)	20M85 Costituzione e gestione di un Tavolo di coordinamento del SUAP a livello provinciale, con partecipazione della PAT, Consorzio dei Comuni Trent (Fonte Anagrafe Economica)	Entro 31/12/2020		


Anche questo obiettivo operativo non è stato raggiunto principalmente a causa della difficoltà di realizzare in questo periodo attività congiunte fra più soggetti. In particolare tale Tavolo di coordinamento fra Enti molto diversi è già di per sé un obiettivo sfidante e lo è diventato ancora di più se la sua realizzazione non può avvenire nella tradizionale modalità in presenza ma devono essere nuovi strumenti di comunicazioni (webconference, videochiamate etc) che prima non erano abituali.

**Obiettivo strategico 2.2 - Semplificare gli adempimenti burocratici offrendo strumenti digitali, accessibili e semplificati**

<b>Programma (D.M. 27/03/2013)</b>	003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	43,08 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Non raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
20KPI51 Numero di eventi organizzati in tema di e-procurement (Tipologia: Volume)	20M76 Sommatoria eventi organizzati per i mercati elettronici ME-PAT e MePA nell'anno T (Fonte Ufficio Innovazione e Sviluppo)	>= 2,00 N.	6,00 N.	+4,00 N.
Il risultato è ancor più soddisfacente se contestualizzato nel periodo di emergenza in cui è stato raggiunto. Infatti non solo l'obiettivo è stato superato, ma gli eventi organizzati hanno anche permesso di fornire agli interessati informazioni relative ai decreti emergenziali emanati durante l'estate 2020.				
20KPI54 Percentuale di servizi offerti anche in modalità full digital (Tipologia: Efficienza)	20M80 N. servizi (aggregati per processi) fruibili interamente online (in via esclusiva o in affiancamento al canale tradizionale) / 20M81 N. totale servizi erogati in esterno (aggregati per processi) (Fonte Dati Infocamere ed Unioncamere - Rilevazione Pareto)	>= 40,00 %	73,91 %	+33,91 %
L'innovazione tecnologica ha permesso all'Ente camerale di raggiungere pienamente l'obiettivo. Anche in questo caso il risultato è ancor più soddisfacente se contestualizzato nel periodo di emergenza in cui è stato raggiunto.				
20KPI57 Numero di giornate di formazione e promozione rivolte ai dirigenti/funzionari PAT e dei Comuni, nonché delle Associazioni di categoria ed Ordini professionali con riferimento a	20M84 Numero di giornate di formazione e promozione rivolte ai dirigenti/funzionari PAT e dei Comuni, nonché delle Associazioni di categoria ed Ordini (Fonte Anagrafe Economica)	>= 2,00 N.	0,00 N.	

ruolo, competenze e fun (Tipologia: Volume)				
La mancata realizzazione delle giornate di formazione e promozione rivolte ai dirigenti/funzionari PAT e dei Comuni, nonché delle Associazioni di categoria ed Ordini professionali a causa dell'emergenze sanitaria purtroppo incide negativamente sull'intero obiettivo strategico.				
20KPI12 Rafforzamento del SUAP come unico punto di contatto fra imprese e pubblica amministrazione incrementando il novero dei procedimenti gestiti sulla piattaforma (Tipologia: Efficienza)	( 20M86 Tipologie di procedimento attive SUAP nell'anno t - 20M88 Tipologie di procedimento attive SUAP nell'anno t - 1 ) / 20M88 Tipologie di procedimento attive SUAP nell'anno t - 1 (Fonte Anagrafe Economica)	>= 10,00 %	1,54 %	-8,46 %
Seppure l'attività inerente il SUAP sia proseguita a pieno ritmo nel corso del 2020, così non si può dire delle iniziative previste per un suo rafforzamento come unico punto di contatto tra imprese e PA. In particolare non è stato formalizzato il tavolo operativo, già previsto nel vigente Accordo di programma fra CCIAA e PAT, a causa della situazione di emergenza sanitaria, che ha inevitabilmente costretto tutte le istituzioni interessate a dedicare il proprio personale ad affrontare questa delicata fase, per cercare di garantire la continuità dei servizi e delle attività.				
<b>Obiettivo operativo 2.2.2 - Adozione del regolamento sui controlli a campione</b>				
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Non raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
20KPI18 Data di attivazione dei controlli a campione (Tipologia: Efficienza)	20M28 Data di attivazione dei controlli a campione (Fonte Ufficio Segreteria)	Entro 31/12/2020		
Come i precedenti anche l'obiettivo operativo della attivazione dei controlli a campione non è stato raggiunto ma al contrario di quelli visti prima questa performance negativa non è imputabile solamente al covid. In questo caso non è stata trovata dai responsabili dei vari uffici la				

strada da percorrere per la realizzazione di un regolamento interno che stabilisca una prassi definita in merito ai controlli a campione.


Obiettivo strategico		2.3 - Qualità trasparenza ed efficienza dell'attività amministrativa		
<b>Programma (D.M. 27/03/2013)</b>	003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	70,67 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
KPI146 Percentuale di indicatori strategici o operativi, introdotti ex novo nel Piano di Miglioramento dell'Ente ( <i>Tipologia: Qualità</i> )	M260 Numero di indicatori nuovi / M261 Numero totale di indicatori utilizzati nel Piano di Miglioramento dell'anno T ( <i>Fonte Report Servizio Controllo di Gestione</i> )	>= 15,00 %	41,80 %	+26,80 %
Pienamente raggiunto l'obiettivo di innovazione degli indicatori a partire dal 2020. L'Ente camerale anche in considerazione delle tempistiche favorevoli, della presenza di un nuovo software (Integra) più performante del precedente e del contemporaneo rinnovo dell'organismo di controllo ha realizzato nel corso del 2019 una forte innovazione per quanto riguarda gli indicatori del Piano di Miglioramento 2020. Questo ha garantito il facile raggiungimento dell'obiettivo (+26,80%).				
18KPI4 Rilevazione della percentuale di attività svolta nelle ore lavorate sull'applicativo Kronos ( <i>Tipologia: Volume</i> )	18M6 Numero di uffici coinvolti dalla rilevazione / 18M7 Numero di uffici di cui si compone l'organigramma camerale ( <i>Fonte Report Servizio Controllo di Gestione</i> )	>= 45,00 %		
Non raggiunto l'indicatore relativo alla Rilevazione della percentuale di attività svolta nelle ore lavorate sull'applicativo Kronos. Il progetto ambizioso di riuscire in alcuni anni ad impostare un sistema di suddivisione delle ore lavorate dal singolo dipendente sulle varie attività svolte attraverso un account personale sul sistema Kronos è purtroppo stato abbandonato per oggettive difficoltà tecniche nella gestione dell'adempimento che risultava troppo gravoso da estendere alla totalità del personale e di nessun significato se limitato ad alcuni soggetti.				




L'indicatore, alla luce di questa "prova sul campo" negativa non è stato riproposto per la annualità successive ed il dato verrà ancora elaborato centralmente dal Servizio Controllo di Gestione.

DFP 4.3 Grado di trasparenza dell'amministrazione (Tipologia: Indicatori DFP)	Indice_Trasp Indice sintetico di trasparenza dell'amministrazione	= 100,00 %	100,00 %	-
DFP 4.4 Incidenza delle istanze di accesso civico o accesso agli atti evase nei tempi prescritti dalla legge (Tipologia: Indicatori DFP)	AccCivico_Evase N. di istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 evasi entro i termini di legge / AccCivico_Ricevute N. di istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 protocollate nell'anno	= 100,00 %	100,00 %	-
20KPI53 Rispetto normativa privacy: nomina dei responsabili del trattamento (Tipologia: Efficacia)	20M78 Numero di nomine a RT sottoposte a SOI entro l'adozione del provvedimento / 20M79 Nomine RT totali (Fonte Report Segreteria)	>= 80,00 %	100,00 %	+20,00 %

Pienamente raggiunti gli indicatori riferiti alla trasparenza ed alla privacy dell'ente camerale, i primi due direttamente ricavati dagli indicatori suggeriti dal Dipartimento della Funzione Pubblica. L'indice di trasparenza che si ricava dalla griglia di rilevazione che viene compilata dal Nucleo di valutazione sulla base di una specifica deliberazione dell'ANAC (Autorità nazionale anticorruzione) relativa all'assolvimento di specifiche categorie di obblighi di pubblicazione che vengono stabilite annualmente. Raggiunto anche l'indicatore relativo all'incidenza delle istanze di accesso civico che vengono evase nei termini di legge. Raggiunto anche l'obiettivo interno relativo alla sottoposizione al Servizio Organi Istituzionali delle nomine a Responsabile del trattamento.

<b>Obiettivo operativo</b>	<b>2.3.1 - Gestione dei sistemi di controllo quali-quantitativi dell'attività dell'Ente</b>
<b>Unità organizzative coinvolte</b>	Servizio Controllo di Gestione
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	66,67 %
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Parzialmente Raggiunto


Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
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, Asse (Tipologia: Efficienza)	18M3 Numero di documenti approvati secondo scadenziario / 18M4 Numero di documenti previsti da scadenziario (Fonte Servizio Controllo di Gestione)	>= 80,00 %	100,00 %	+20,00 %
20KPI19 Progettazione di una customer satisfaction di Ente (Tipologia: Efficacia)	20M29 Attivazione della customer satisfaction (Fonte Servizio Controllo di Gestione)	Entro 31/12/2020		
20KPI55 Attivazione di un sistema dinamico di verifica del Budget Direzionale assegnato alla dirigenza (Tipologia: Efficacia)	20M82 Attivazione di un sistema dinamico di verifica del Budget Direzionale assegnato alla dirigenza (Fonte Servizio Controllo di Gestione)	Entro 31/08/2020	30/08/2020	-1,00 gg
<p>Parzialmente raggiunto l'obiettivo operativo di gestione dei sistemi di controllo quali-quantitativo dell'attività dell'Ente. È stato pienamente raggiunto l'obiettivo di rispetto dei termini di scadenza prefissati per l'approvazione dei documenti di competenza del Controllo di gestione, assunti tutti nei termini, ed anche l'obiettivo di attivazione di un sistema dinamico di verifica del Budget Direzionale assegnato alla dirigenza. Non è stata invece attivata la customer satisfaction e questo diminuisce in maniera importante la percentuale di raggiungimento dell'obiettivo. Anche in questo caso la decisione di non attivare tale rilevazione del gradimento percepito dagli utenti è stata presa perché considerata in contrasto con la situazione di gravità e emergenza che le imprese e gli utenti in generali stavano e stanno tutt'ora vivendo. Si è dunque deciso di rinviare gli adempimenti al termine della situazione emergenziale.</p>				
<b>Obiettivo strategico</b>	<b>2.4 - Gestione, valorizzazione e crescita del personale camerale</b>			
<b>Programma (D.M.)</b>	003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza			

<b>27/03/2013)</b>				
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	95,71 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
KPI157 Passweb: monitoraggio delle posizioni contributive successive al 2012 (Tipologia: Efficienza)	M300 Numero di posizioni controllate / M301 Personale in servizio al 1.1.2018 (116 unità) (Fonte Report Ufficio Risorse Umane)	>= 40,00 %	34,48 %	-5,52 %
DFP 1.3 Grado di copertura delle attività formative dedicate al personale (Tipologia: Indicatori DFP)	Dip-Form N. di dipendenti che hanno seguito almeno un'attività formativa nell'anno / ( Unit_Stab Unità di personale dipendente (TI+TD) + N_Dir Numero di dirigenti (compreso SG) )	>= 30,00 %	72,88 %	+42,88 %
DFP 1.4 Numero di ore di formazione medio per il personale (Tipologia: Indicatori DFP)	Ore-Forma Ore di formazione erogate / ( Unit_Stab Unità di personale dipendente (TI+TD) + N_Dir Numero di dirigenti (compreso SG) )	>= 9,00 N.	10,12 N.	+1,12 N.
DFP 1.8 Tasso di mobilità interna del personale non dirigenziale (Tipologia: Indicatori DFP)	Rotazione-Dip Personale non dirigenziale sottoposto a rotazione / Unit_Stab Unità di personale dipendente (TI+TD)	>= 8,00 %	6,96 %	-1,04 %
20KPI20 Estensione del telelavoro (Tipologia: Struttura)	20M30 Numero di unità di personale impiegate in telelavoro / 20M31 Personale che ha titolo per fruirne (esclusi direttori, sostituti direttori con direttore assente, coordinatori e dipendenti in periodo di pr (Fonte Report Ufficio Risorse Umane)	>= 2,00 %	100,00 %	+98,00 %

L'analisi dei risultati dell'obiettivo strategico relativo alla gestione valorizzazione e crescita del personale permette alcuni spunti di riflessione. L'obiettivo nel suo complesso è in pratica pienamente raggiunto. Nel particolare si può notare come l'impegno dell'Ente per la formazione del proprio personale rimanga molto alto ed i relativi indicatori sono raggiunti con un ampio margine sia per quanto riguarda il Grado di copertura delle attività formative (72,88%) sia per il numero medio di ore di formazione (10,12 h). Non sono pienamente raggiunti, ma per poco, l'indicatore relativo al monitoraggio delle posizioni contributive con il software Passweb che è stato elaborato solamente per i colleghi in procinto di andare in quiescenza, mentre il progetto prevedeva una analisi anticipata per tutto il personale, e l'indicatore relativo al tasso di mobilità interna del personale non dirigenziale.


Questo rimane sempre un obiettivo complicato per l'Ente camerale data anche la dimensione limitata dell'organico e l'uscita di un buon numero di dipendenti per raggiunti limiti di età che rendono difficile la contemporanea previsione di ulteriori movimenti di personale da uffici che rischiano di rimanere privi di personale formato.

Discorso a parte va fatto sull'indicatore relativo all'Estensione del telelavoro. Tale obiettivo, pienamente legittimo al momento della sua proposizione precedente alla pandemia ha completamente perso di significato con la diffusione del covid e la rapidissima reazione dell'Ente che in pochissimo tempo, usufruendo del già alto livello di digitalizzazione (primo fra tutti la virtualizzazione delle postazioni) ha permesso alla quasi totalità dei dipendenti di prestare la loro attività lavorativa da remoto. Per questo motivo l'indicatore è stato ritarato nella annualità 2021 per monitorare in maniera più coerente una realtà che di fatto è molto cambiata.

<b>Obiettivo operativo</b>		<b>2.4.1 - Attivare adeguati percorsi formativi per il personale camerale</b>		
<b>Unità organizzative coinvolte</b>	Ufficio Risorse Umane			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	100,00 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
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	M54 Numero di eventi formativi per i dipendenti svolti entro la sede camerale e/o all'interno del comune di Trento / M55 Numero totale di eventi formativi cui il personale camerale ha partecipato (esclusa	>= 0,80 N.	0,98 N.	+0,18 N.

personale camerale ha partecipato (Tipologia: Qualità)	formazione obbligatoria) (Fonte Ufficio Risorse Umane)			
KPI106 Garantire al personale dipendente un elevato livello di formazione sia su tematiche di specifica competenza dell'ufficio che su materie a carattere trasversale (Tipologia: Qualità)	M56 Numero di ore di formazione effettuate sull'anno T (esclusa formazione obbligatoria) (Fonte Ufficio Risorse Umane)	>= 1.000,00 h	1.994,00 h	+994,00 h

Pienamente raggiunti gli obiettivi operative fissati in materia di formazione del personale. L'Ente camerale, da sempre, investe molto nella formazione del personale, sia in termini di ore di formazione obbligatoria che in merito a quella facoltativa. Per quanto riguarda l'indicatore relativo al 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, si dovrà nel prossimo futuro effettuare una riflessione in merito alla necessità di mantenere tale controllo dato che un altro effetto dell'avvento della pandemia è stato l'aumento del ricorso alla formazione a distanza attraverso piattaforme webinar e webconference che, di fatto, hanno ridotto in maniera considerevole la fruizione dei corsi in presenza e quindi in sedi fuori provincia.


Obiettivo strategico		2.5 - Efficienza ed economicità della gestione delle risorse pubbliche			
<b>Programma (D.M. 27/03/2013)</b>	003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza				
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	85,00 %				
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto				
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target	
EC09_rev2018 Incidenza costi dei processi di supporto	OnCorr_FIAOnCorr_FIB Costi associati alle funzioni istituzionali A e B (Personale + Funzionamento + Ammortamenti + Interventi Economici) / BilCons_OneriCorr_ConIE Totale costi di processo	<= 37,00 %	28,82 %	-8,18 %	


(Tipologia: Efficienza)				
KPI13 Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza (Tipologia: Efficienza)	M22 Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza (Fonte Report Ufficio Riscossioni)	>= 86,00 %	86,34 %	+0,34 %
KPIM206 Mantenimento dell'attuale tempistica di pagamento delle fatture passive da parte della C.C.I.A.A. di Trento (secondo l'indicatore richiesto dal D.M. 22 settembre 2014) (Tipologia: Qualità)	M206 M206 - Sommatoria dei giorni intercorrenti fra la data della scadenza fattura e la data del pagamento * importo dovuto/ somma importi pagati (Fonte Report Software Contabilità)	<= -22,00 gg	-25,39 gg	-3,39 gg
EC27 Indice equilibrio strutturale (Tipologia: Salute economica)	( ProvStrut Proventi strutturali (Proventi correnti - Maggiorazione Diritto annuale - Contributi da Fdp - Contributi per finalità promozionali) - OnStrut Oneri strutturali (Costi di Personale + Funzionamento + Ammortamenti e accantonamenti - Accantonamento al Fondo rischi e oneri - Quota svalutazione crediti riferiti alla maggiorazione (20% e/o 50%) del Diritto annuale) ) / ProvStrut Proventi strutturali (Proventi correnti - Maggiorazione Diritto annuale - Contributi da Fdp - Contributi per finalità promozionali)	>= 20,00 %	26,77 %	+6,77 %

Pienamente raggiunti gli obiettivi fissati in tema di efficienza ed economicità delle risorse pubbliche. Tutti gli indicatori mostrano una gestione ottimale delle risorse a disposizione dell'Ente. È rispettato l'indicatore standard dell'indice di Equilibrio strutturale, che indica la capacità della Camera di coprire gli oneri strutturali (personale, funzionamento, ammortamenti) con i proventi strutturali, ovvero non comprendenti le risorse derivanti dall'aumento del diritto annuale (vincolato per legge ai progetti di sistema), le risorse derivanti da fondi di perequazione ed i contributi per finalità promozionali. È rispettato anche l'altro indicatore standard relativo all'Incidenza dei costi di processo, in un'ottica di ottimizzazione della spesa, che controlla appunto l'incidenza dei costi relativi alle Funzioni istituzionali sul totale dei costi di processo.


Anche i due indicatori relativi ad attività più peculiari dell'Ente camerale sono stati pienamente raggiunti come di consueto. Le tempistiche di


pagamento delle fatture passive (secondo l'indicatore richiesto dal D.M. 22 settembre 2014) mostra una media ponderata di pagamento di 25,39 gg antecedenti alla scadenza della fattura. Anche la percentuale di riscossione del diritto annuo di competenza si attesta attorno al target previsto del 86%, valore molto alto rispetto al panorama delle CCIAA italiane, e da sempre caratteristica dell'Ente camerale trentino.



<b>Obiettivo operativo</b>		<b>2.5.1 - Tempestiva gestione dei pagamenti</b>		
<b>Unità organizzative coinvolte</b>	Ufficio Ragioneria			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	100,00 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
KPIM207 Contenimento dei casi di pagamento anomali <i>(Tipologia: Qualità)</i>	M207 Numero di pagamenti oltre i 100 giorni <i>(Fonte Report da Software Contabilità)</i>	<= 10,00 N.	0,00 N.	
20KPI22 Contenimento dei tempi di pagamento dei contributi <i>(Tipologia: Efficienza)</i>	20M35 Giorni medi intercorrenti tra la determina di liquidazione e l'emissione dei mandati di pagamento (il termine comprende anche i 30gg di sospen <i>(Fonte Report Software Contabilità)</i>	<= 40,00 gg	9,71 gg	-30,29 gg
Pienamente raggiunto, come di consuetudine, l'obiettivo relativo alla tempestività dei pagamenti. Non sono stati effettuati nel 2020 pagamenti di fatture oltre i 100 giorni dalla scadenza e la liquidazione dei contributi una volta terminato l'iter di assunzione della determinazione ha visto in media la creazione del mandato nel giro di una decina di giorni. L'Ente camerale è sempre stato molto impegnato nell'erogazione nel più breve tempo possibile delle risorse alle imprese sia che queste si presentassero come fornitori sia negli ultimi anni come utenti che hanno ricevuto contributi. Tale impegno profuso dall'Ente camerale è stato ancora più forte quest'anno nella volontà di concedere nel più breve tempo possibile le risorse messe a bando a tutte quelle imprese trentine che hanno messo in campo i loro sforzi nel tentativo di percorrere la strada della digitalizzazione nonostante le difficoltà del momento, o forse proprio nel tentativo di attrezzarsi per far fronte a tale avversità.				

Obiettivo operativo		2.5.2 - Efficace gestione delle procedure di riscossione delle entrate		
Unità organizzative coinvolte	Ufficio Ragioneria			
Risultato misurato obiettivo	87,10 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
KPI61 Grado di sistemazione delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale. (tutte le posizioni effettivamente regolarizzate e non solo valutate) <i>(Tipologia: Qualità)</i>	M124 Numero totale delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale sistemate nell'anno. / M123 Numero totale delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale. <i>(Fonte Ufficio Riscossioni)</i>	>= 70,00 %	79,04 %	+9,04 %
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 <i>(Tipologia: Qualità)</i>	M255 Rispetto delle tempistiche di completamento dell' iter di inibizione delle imprese inattive per l'anno T - 1 <i>(Fonte Ufficio Riscossioni)</i>	Entro 30/04/2020	12/05/2020	+12,00 gg
KPIM304 Tempestiva emissione delle reversali di incasso a copertura dei provvisori di incasso emessi dalla banca <i>(Tipologia: Efficienza)</i>	M320 Lasso temporale medio (espresso in giorni di calendario), intercorrente tra la data di emissione del provvisorio da parte della banca e la data <i>(Fonte Ufficio Ragioneria)</i>	<= 28,00 gg	17,29 gg	-10,71 gg
Largamente raggiunti anche gli obiettivi relative alla riscossione delle entrate. L'iter di inibizione delle imprese inattive ha subito solamente un lieve slittamento (12 gg) rispetto al termine previsto del 30 aprile.				



Obiettivo operativo		2.5.3 - Favorire la regolarizzazione spontanea nel pagamento del diritto annuo			
Unità organizzative coinvolte	Ufficio Ragioneria				
Risultato misurato obiettivo	100,00 %				
Valutazione obiettivo	 Raggiunto				
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target	
KPIM145 Imprese che regolarizzano la propria posizione successivamente alla ricezione della comunicazione di accertamento ed anteriormente all'emissione del relativo ruolo <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	M258 (Numero totale delle imprese contattate per accertata irregolarità anno t - 2 (con l'invio di PEC massiva o cartaceo), che hanno regolarizzato / M259 (numero totale delle imprese, contattate per accertata irregolarità) <i>(Fonte Ufficio Riscossione)</i>	> = 40,00 %	40,74 %	+0,74 %	
18KPI18 Contattare le imprese che presentano irregolarità o omissioni nel pagamento del diritto prima che vengano emessi i ruoli esattoriali. <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	18M25 Numero imprese contattate con PEC massiva / 18M26 Numero di imprese, munite di indirizzo PEC, che presentino irregolarità o omissioni sul diritto annuale <i>(Fonte Ufficio Riscossione)</i>	> = 25,00 %	100,00 %	+75,00 %	
18KPI19 Efficacia attività di regolarizzazione spontanea tramite atti di accertamento e irrogazione sanzione (verifica anni t-2 e precedenti, comunque non soggetti a ravvedimento operoso) <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	20M56 Numero atti emessi nell'anno t con riferimento agli anni t-2 e precedenti che presentano stato "pagato, incompleto, fuori termine, superiore / 20M57 Numero totale atti emessi nell'anno t <i>(Fonte Ufficio Riscossione)</i>	> = 60,00 %	89,74 %	+29,74 %	
Pienamente raggiunto anche l'obiettivo di favorire la regolarizzazione spontanea nel pagamento del diritto annuo. La modifica di alcune procedure interne sul punto stanno spingendo verso la sostituzione di alcuni di questi indicatori non più adeguati.					

Obiettivo strategico		2.6 - Efficienza ed economicità nella gestione degli appalti e contratti			
<b>Programma (D.M. 27/03/2013)</b>	003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza				
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	100,00 %				
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto				
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target	
KPI163 Attivazione, previa analisi e test, delle "richieste di acquisto" sull'applicativo CON2 nel rispetto del Regolamento interno in materia di approvvigionamenti (deliberazione Giunta n. 86/2015) (Tipologia: Efficienza)	M312 Numero di richieste di acquisto telematiche, inoltrate dal dirigente sull'applicativo CON2 e accettate dall'Ufficio economato / M313 Numero di buoni d'ordine staccati nell'anno (esclusi buoni d'ordine UEC) (Fonte Report Ufficio Economato da Software Contabilità)	>= 20,00 %	27,58 %	+7,58 %	
20KPI24 Monitoraggio della capacità di programmazione degli acquisti (Tipologia: Efficienza)	20M36 Richieste di acquisto inoltrate all'Economato da parte degli uffici camerali / 20M37 Acquisti previsti in seguito dell'invio dello scadenziario a cura dell'Economato agli uffici camerali (Fonte Ufficio Economato)	>= 50,00 %	63,89 %	+13,89 %	
<p>Pienamente raggiunti gli obiettivi previsti in materia di gestione degli acquisti. L'Ente è fortemente impegnato nello sforzo di facilitare la transizione digitale sia per quanto riguarda i servizi offerti verso l'esterno, sempre più orientati alla fruizione telematica e digitale, ma contemporaneamente anche verso l'interno ovvero prediligendo il passaggio alla gestione digitale delle richieste e comunicazioni fra Servizi. Un esempio è l'attivazione delle richieste di acquisto telematico e del raggiungimento dell'obiettivo del 20% delle richieste effettuate in questa nuova modalità rispetto al totale delle richieste di acquisto (buoni d'ordine) pervenute in totale all'Economato.</p>					
Obiettivo operativo		2.6.1 - Razionalizzazione della logistica degli uffici camerali e dei processi di acquisto			
<b>Unità organizzative coinvolte</b>	Ufficio Economato				

<b>Risultato misurato obiettivo</b>	100,00 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
20KPI25 Acquisizione studio di fattibilità sul lavoro di raffrescamento degli uffici sottotetto tramite ammodernamento della copertura <i>(Tipologia: Struttura)</i>	20M38 Acquisizione studio di fattibilità sul lavoro di raffrescamento degli uffici sottotetto tramite ammodernamento della copertura <i>(Fonte Ufficio Economato)</i>	Entro 31/12/2020	31/12/2020	-
20KPI47 Realizzazione lavori di riorganizzazione logistica degli uffici al Piano terra della sede camerale <i>(Tipologia: Struttura)</i>	20M69 Ultimazione lavori di riorganizzazione logistica degli uffici al Piano terra della sede camerale <i>(Fonte Ufficio Economato)</i>	Entro 31/12/2020	31/12/2020	-
Raggiunti anche I due obiettivi operative relative alla gestione logistica del patrimonio immobiliare camerale. È infatti stato acquisito nel corso del 2020 lo studio di fattibilità sul lavoro di raffrescamento degli uffici sottotetto tramite ammodernamento della copertura. Allo stesso modo sono stati ultimati anche i lavori di riorganizzazione logistica degli uffici al Piano terra della sede camerale.				
<b>Obiettivo strategico 2.7 - Miglioramento della gestione informatica dell'Ente</b>				
<b>Programma (D.M. 27/03/2013)</b>	003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	62,00 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Parzialmente Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>

<p>KPI19</p> <p>Diminuzione del rapporto fra tipologia di utente richiedente, non antenna / antenna per l'evasione delle richieste</p> <p>Misurazione tramite lo strumento di analisi statistica QlickCdgAssitel</p> <p>(Tipologia: Qualità)</p>	<p>M43 Numero di richieste di assistenza inoltrate all'Ufficio Sistemi Informatici da utenti non "antenna" / M44 Numero totale di richieste di assistenza inoltrate all'Ufficio Sistemi Informatici</p> <p>(Fonte QlickCdgAssitel)</p>	<p>&lt;= 50,00 %</p>	<p>2,44 %</p>	<p>-47,56 %</p>
<p>KPI155</p> <p>Mantenimento del livello di continuità nell'erogazione dei servizi per utenti esterni ed interni (c.d. business continuity).</p> <p>(Tipologia: Qualità)</p>	<p>M58 % di continuità di servizio in orario lavorativo di maggior utilizzo (8-13/14-17) dei servizi di posta elettronica, intranet e servizi interni,</p> <p>(Fonte Strumento di monitoraggio Neteye)</p>	<p>&gt;= 99,00 %</p>	<p>99,90 %</p>	<p>+0,90 %</p>
<p>KPI140</p> <p>Incremento degli interventi sul sistema svolti all'interno dell'Ufficio Sistemi Informatici in contrapposizione a richiesta di supporto da parte degli uffici camerali</p> <p>(Tipologia: Efficienza)</p>	<p>M253 % degli incarichi assegnati all'USI rispetto alla globalità di attività comprendente anche le richieste di assistenza esterne</p> <p>(Fonte QlickCdgAssitel)</p>	<p>&gt;= 30,00 %</p>	<p>30,00 %</p>	<p>-</p>
<p>18KPI6</p> <p>Miglioramento dei tempi di lavorazione delle attività di richieste interne USI, con analisi differenziata per complessità</p> <p>(Tipologia: Efficienza)</p>	<p>18M10 Tempo medio di evasione delle richieste</p> <p>(Fonte QlickCdgAssitel)</p>	<p>&lt;= 8,00 h</p>	<p>23,00 h</p>	<p>+15,00 h</p>


Nel corso del 2020 il Servizio Sistemi Informatici ha svolto un lavoro molto importante per permettere a tutto il personale di svolgere la

propria attività lavorativa anche in telelavoro. La struttura del sistema informatico creato in modalità virtuale su server esterni ancora prima della diffusione della pandemia ha fatto sì che al momento del repentino passaggio alla nuova modalità di svolgimento del lavoro l'Ente si sia trovato particolarmente attrezzato ed in grado sin da subito di proseguire nell'erogazione della maggior parte dei servizi in special modo ovviamente quelli più digitalizzati. Per quanto riguarda gli obiettivi previsti nel piano 2020 il Servizio Sistemi informatici ha raggiunto ampiamente l'obiettivo di codificare il sistema di richieste di assistenza tramite le c.d. Antenne informatiche (le richieste da non antenna si sono fermate al 2,44%), ed anche il livello di continuità nell'erogazione dei servizi per utenti esterni ed interni (c.d. business continuity) non ha subito contraccolpi (99.90%) a riprova della bontà ed affidabilità della struttura creata anche a fronte di una situazione straordinaria come la pandemia. Presenta ancora molti margini di miglioramento l'indicatore riguardante il tempo medio di evasione delle richieste di assistenza che ha mancato il target delle 8 h. Tuttavia per quanto riguarda il 2020 questo è spiegabile con la particolare complessità e mole delle richieste di assistenza arrivate a causa della contemporanea e repentina necessità di lavorare da remoto della gran parte del personale camerale.

<b>Obiettivo operativo</b>		<b>2.7.1 - Tempestiva gestione del processo di evasione delle richieste di assistenza informatica</b>		
<b>Unità organizzative coinvolte</b>	Ufficio Sistemi Informatici			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	10,00 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Non raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
KPIM300 Miglioramento dei tempi di assegnazione della richiesta (valutazione e individuazione dell'assegnatario più idoneo) (Tipologia: Qualità)	M314 Tempo medio di assegnazione delle richieste espresso in ore (Fonte QlickCdgAssitel)	<= 5,00 h	9,00 h	+4,00 h
KPIM301 Miglioramento dei tempi di presa in carico della richiesta (valutazione sulla	M315 Tempo medio di presa in carico delle richieste espresso in ore (Fonte QlickCdgAssitel)	<= 5,00 h	13,00 h	+8,00 h


fattibilità e pianificazione attività)  
(Tipologia: Qualità)

Come indicato anche per quanto riguarda l'obiettivo strategico, anche per l'omologo operativo presenta ancora molti margini di miglioramento l'indicatore riguardante il tempo medio di assegnazione delle richieste di assistenza che ha mancato il target delle 5 h. Allo stesso modo anche il tempo medio di presa in carico delle richieste ha sfiorato di 8 ore l'obiettivo delle 5 ore prefissato. Tuttavia, anche in questo caso, per quanto riguarda il 2020 questo è spiegabile con la particolare complessità e mole delle richieste di assistenza arrivate a causa della contemporanea e repentina necessità di lavorare da remoto della gran parte del personale camerale.

Obiettivo strategico		2.8 - Sviluppo della comunicazione e delle relazioni con l'esterno		
<b>Programma (D.M. 27/03/2013)</b>	003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	80,37 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
KPI80 Grado di realizzazione delle iniziative di comunicazione istituzionale programmate ad inizio anno (Tipologia: Qualità)	M2 Numero di eventi previsti nel Piano della Comunicazione e concretamente realizzati nell'anno / M3 Numero di eventi previsti nel Piano della Comunicazione (Fonte Servizio Comunicazione)	>= 85,00 %	82,81 %	-2,19 %
KPIM227 Aumento del numero totale di sessioni nell'anno. (Tipologia: Outcome)	M227 Numero totale di sessioni di accesso al sito Web istituzionale effettuate nell'anno (Fonte Google analytics )	>= 240.000,00 N.	193.665,00 N.	-46.335,00 N.
20KPI27 Livello di fruizione delle newsletter	20M41 Numero di utenti che aprono la newsletter / 20M42 Numero di utenti che ricevono la newsletter	>= 35,00 %	34,72 %	-0,28 %

(Tipologia: Outcome)	(Fonte Software MailUP di gestione della newsletter)			
20KPI30 Sviluppo distribuzione digitale e cartacea della rivista camerale gratuita Economia Trentina (ET) (Tipologia: Efficacia)	( 20M92 Sommatoria accessi digitali e degli invii cartacei effettuati nell'anno t - 20M93 Sommatoria accessi digitali e degli invii cartacei effettuati nell'anno t - 1 ) / 20M93 Sommatoria accessi digitali e degli invii cartacei effettuati nell'anno t - 1 (Fonte Servizio Comunicazione)	>= 2,00 %	-6,25 %	-8,25 %
20KPI26 Sviluppo della newsletter camerale (Tipologia: Efficacia)	( 20M39 Numero di imprese iscritte alla newsletter nell'anno t - 20M40 Numero di imprese iscritte alla newsletter nell'anno t - ) / 20M40 Numero di imprese iscritte alla newsletter nell'anno t - (Fonte Software MailUP di gestione della newsletter)	>= 3,00 %	4,06 %	+1,06 %


Anche l'analisi degli indicatori riferiti alla comunicazione e alle relazioni dell'Ente con l'esterno dimostra come la contrazione della mole delle attività poste in essere dall'Ente camerale nel corso del 2020, in seguito alla diffusione del Covid, abbia reso più difficoltoso il raggiungimento di alcuni target. Nello specifico il numero totale di sessioni di accesso al sito Web istituzionale effettuate nell'anno è stato mancato di più di 45.000 accessi. Tale dato è spiegabile principalmente nella contrazione della richiesta di servizi da parte delle imprese bloccate dalle chiusure imposte dalla lotta alla pandemia. Anche la distribuzione della rivista Economia trentina (ET) che ha subito una flessione. È stato raggiunto l'obiettivo del 35% di utenti che aprono la newsletter (-0,28%) e quello relativo allo Sviluppo della newsletter camerale (+4,06%) a riprova ancora una volta che lo strumento digitale ha sofferto meno la particolarità dell'anno. L'ufficio si è comunque impegnato a svolgere le attività a lui affidate riuscendo praticamente a raggiungere l'obiettivo di realizzazione dell'85% degli eventi previsti nel Piano della Comunicazione (-2,19%).

<b>Obiettivo operativo</b>		<b>2.8.1 - Sviluppo degli strumenti di comunicazione digitale</b>		
<b>Unità organizzative coinvolte</b>	Servizio Comunicazione ed Informazione			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	100,00 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
KPI91 Monitoraggio del livello di fruizione del	M160 Numero di report realizzati nell'anno (cadenza quadrimestrale), che analizzino	>= 3,00 N.	12,00 N.	+9,00 N.

sito internet camerale ( <i>Tipologia: Outcome</i> )	gli accessi medi mensili al sito istituzionale ( <i>Fonte GoogleAnalytics</i> )			
KPI153 Tempestiva presa in carico ed evasione delle richieste di variazione del sito internet. ( <i>Tipologia: Efficienza</i> )	M276 Numero di richieste evase nel rispetto dei tempi prefissati / M277 Numero di richieste di aggiornamento, modifica ed integrazione dei dati pubblicati sul sito internet istituzionale, inviate dagli uffici sulla mail dedicata ( <i>Fonte Servizio Controllo di Gestione</i> )	>= 90,00 %	100,00 %	+10,00 %

L'Ente camerale è consapevole che la comunicazione passa ormai in maniera consistente anche attraverso gli strumenti digitali e per questo motive è stato creato un apposito Sistema di reportistica e monitoraggio del livello di fruizione del sito internet camerale, che ha raggiunto il suo obiettivo, garantendo una reportistica mensile per tutto il corso dell'anno (anziché quadrimestrale come impostato). Allo stesso tempo il Servizio Comunicazione Interna si è anche occupato della tempestiva presa in carico ed evasione delle richieste di variazione del sito internet.

### AS3 - Area strategica 3 - Equilibrio e trasparenza del mercato


<b>Obiettivo strategico</b>	<b>3.1 - Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa relativamente alla tenuta del Registro imprese e dell'Albo imprese artigiane</b>			
<b>Programma (D.M. 27/03/2013)</b>	004 - Vigilanza e tutela dei consumatori			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	91,10 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
KPIM216 Contenimento del numero di annullamenti su rilascio	M216 Numero annuale di annullamenti su rilascio documenti ( <i>Fonte Software Priamo di analisi flussi pratiche RI e AA</i> )	<= 260,00 N.	156,00 N.	-104,00 N.



documenti (Tipologia: Qualità)				
KPI154 Mantenimento della attuale percentuale di evasione delle pratiche telematiche del Registro delle Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane. (Tipologia: Qualità)	M278 Percentuale di pratiche del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane evase nell'anno sul totale delle pratiche ricevute (Fonte Software Priamo di analisi flussi pratiche RI e AA)	>= 90,00 %	100,00 %	+10,00 %
KPI155 Riduzione dei tempi di evasione delle pratiche del Registro delle Imprese (Tipologia: Qualità)	M279 Percentuale di pratiche del Registro Imprese evase nell'anno nel termine di 5 giorni sul totale delle pratiche ricevute (Fonte Software Priamo di analisi flussi pratiche RI e AA)	>= 75,00 %	84,60 %	+9,60 %
KPI156 Miglioramento delle qualità delle pratiche inviate al Registro Imprese e all'Albo delle Imprese Artigiane.(fonte rilevazione: Priamo - Flussi pratiche - Tempi di lavorazione: analisi dei tempi medi) (Tipologia: Qualità)	M280 Pratiche del Registro Imprese e Albo Imprese Artigiane con almeno una gestione correzione nell'anno / M281 Pratiche del Registro Imprese ricevute nell'anno (escluse pratiche d'ufficio) (Fonte Software Priamo di analisi flussi pratiche RI e AA)	<= 40,00 %	47,79 %	+7,79 %

Lusinghiera la performance 2020 relativa all'obiettivo strategico di Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa relativamente alla tenuta del Registro imprese e dell'Albo Imprese artigiane. Complice l'alta digitalizzazione dei servizi offerti dal Registro Imprese e dall'Albo imprese artigiane, già predisposta prima della pandemia grazie alla partecipazione al sistema camerale ad alle sue società informatiche, le difficoltà che altri uffici e servizi hanno riscontrato a causa delle restrizioni imposte delle autorità non hanno esplicitato in questo caso il loro effetto negativo. Questo è particolarmente evidente considerando che non c'è stata flessione nella percentuale delle pratiche dell'Albo artigiani evase, che è addirittura fortemente migliorata la percentuale di pratiche del Registro Imprese evase nell'anno nel termine di 5 giorni sul

totale delle pratiche ricevute. È stato raggiunto l'obiettivo del contenimento del numero di annullamenti su rilascio documenti che testimonia una sempre maggiore dimestichezza nell'utilizzo dei software da parte del personale assegnato. È stato sostanzialmente raggiunto anche l'obiettivo di Miglioramento delle qualità delle pratiche inviate al Registro Imprese e all'Albo delle Imprese Artigiane tramite il contenimento delle pratiche con almeno una gestione correzione nell'anno di poco sopra il target del 40% fissato (47,79%).

<b>Obiettivo operativo</b>		<b>3.1.1 - Formazione del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria</b>			
<b>Unità organizzative coinvolte</b>	Ufficio Anagrafe Commerciale				
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	75,00 %				
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto				
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>	
KPIM71 Numero di giornate di formazione realizzate per il personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che si occupano della preparazione pratiche R.I. e A.A. <i>(Tipologia: Qualità)</i>	M71 Numero di giornate di formazione realizzate per il personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che si occupano della p <i>(Fonte Anagrafe Economica)</i>	>= 2,00 N.	1,00 N.	-1,00 N.	
20KPI31 Livello di gradimento dei corsi di formazione relativi alla corretta elaborazione delle pratiche RI e AA <i>(Tipologia: Qualità)</i>	20M48 Somma dei giudizi positivi (>= sufficiente) espressi sui corsi di formazione del RI e AA / 20M49 Totale dei giudizi espressi sui corsi di formazione RI e AA <i>(Fonte Customer satisfaction)</i>	>= 60,00 %	96,49 %	+36,49 %	
Anche l'obiettivo operative relative alla Formazione del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che si occupano della preparazione pratiche R.I. e A.A. ha, quantomeno in modo parziale, risentito delle difficoltà di realizzazione dei corsi di formazione a causa delle restrizioni imposte agli assembramenti. Per questo motivo delle due giornate di formazione previste l'Ente camerale è riuscito nel corso del 2020 a realizzarne solamente una. Tuttavia il livello di gradimento del corso di formazione ha mantenuto gli elevati standard					

raggiunti negli annui scorsi con ben il 96,49% di giudizi positivi.

**Obiettivo strategico 3.2 - Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa in ambito ambientale**

**Programma (D.M. 27/03/2013)** 004 - Vigilanza e tutela dei consumatori

**Risultato misurato obiettivo** 54,67 %


**Valutazione obiettivo**  Parzialmente Raggiunto


Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
KPIM282 Tempo medio di istruzione delle pratiche "ordinarie" dell'Albo gestori Ambientali (Tipologia: Qualità)	M282 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) (Fonte Software Agest fornito da Ecocerved)	<= 45,00 gg	51,00 gg	+6,00 gg
KPIM283 Tempo medio di istruzione delle pratiche "semplificate" dell'Albo gestori Ambientali (Tipologia: Qualità)	M283 Media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura delle pratiche "semplificate" (registrazione del protocollo) e la data di loro chiusura (data di fine istruttoria) (Fonte Software Agest fornito da Ecocerved)	<= 30,00 gg	61,00 gg	+31,00 gg



Solo parzialmente raggiunto l'obiettivo di riduzione dei tempi dell'azione amministrativa in ambito ambientale. Storicamente il Servizio garantiva ampiamente il rispetto degli standard fissati. Anche in questo caso le tempistiche di istruzione delle pratiche hanno subito dei ritardi causati dalle complicazioni derivanti principalmente dalla diffusione della pandemia che ha reso anche solo le riunioni della commissione (composta anche di membri esterni) più difficoltose così come l'attività a sportello.

**Obiettivo strategico 3.3 - Gestione efficiente delle competenze in materia di commercio interno**

**Programma (D.M. 27/03/2013)** 004 - Vigilanza e tutela dei consumatori

<b>Risultato misurato obiettivo</b>	80,00 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
KPISTD176 Rispetto dei termini di legge per l'evasione delle istanze di cancellazione ed annotazioni protesti (entro 25 giorni dalla ricezione della domanda) <i>(Tipologia: Efficienza)</i>	MSTD205 Istanze di cancellazione e annotazioni protesti gestite entro 25 giorni, nell'anno / MSTD206 Istanze di cancellazione e annotazioni protesti pervenute nell'anno <i>(Fonte Servizio Commercio)</i>	= 100,00 %	100,00 %	-
KPIM243 Tempo medio per l'evasione delle istanze per cancellazione e annotazioni protesti (entro 25 giorni dalla ricezione della domanda) <i>(Tipologia: Qualità)</i>	M243 Tempo medio di evasione delle istanze per cancellazione e annotazioni protesti (escluse le riabilitazioni) <i>(Fonte Servizio Commercio)</i>	<= 9,00 gg	8,00 gg	-1,00 gg
<p>Anche nel 2020 l'Ente camerale ha pienamente raggiunto gli obiettivi prefissati in materia di tenuta del Registro informatico dei protesti per la provincia di Trento in cui vengono inseriti tutti i nominativi dei soggetti che hanno subito un protesto, da parte del pubblico ufficiale abilitato alla levata.</p> <p>Il servizio preposto effettua le registrazioni di annotazione e cancellazione di tutte le pratiche nel termine di legge di 25 giorni con una media di 8 giorni.</p>				
KPI133 Miglioramento della procedura di iscrizione al Ruolo dei conducenti di veicoli e natanti adibiti a servizi	M241 Media dei giorni lavorativi intercorrenti tra la conclusione dell'esame di idoneità e l'adozione del provvedimento di iscrizione al Ruolo dei conducenti di veicoli e natanti adibiti a servizi pubblici non di linea	<= 3,00 gg	8,00 gg	+5,00 gg

pubblici non di linea (Tipologia: Qualità)	(Fonte Servizio Commercio)			
L'obiettivo è stato solo parzialmente raggiunto soprattutto perché la procedura di indizione dell'esame di idoneità per l'iscrizione al Ruolo dei conducenti di veicoli e natanti adibiti a servizi pubblici non di linea è stata fortemente condizionata dalla diffusione della pandemia e dalle regole imposte dalle autorità per farne fronte. Non è stato possibile in questo caso allestire una modalità telematica o digitalizzata della procedura. Le sessioni annuali che normalmente erano previste nel numero di due sono state posticipate per permetterne il tradizionale svolgimento in presenza. In questo modo tuttavia nel corso del 2020 è stato possibile effettuare una sola sessione ed ovviamente tutte le procedure, compreso l'adozione del provvedimento, hanno subito dei ritardi ancorché contenuti.				
20KPI32 Miglioramento della qualità delle comunicazioni di vendite particolarmente favorevoli (Tipologia: Qualità)	20M50 Numero di comunicazioni di vendite favorevoli corrette / 20M51 Numero di comunicazioni di vendite favorevoli presentate nell'anno (Fonte Servizio Commercio)	>= 35,00 %	100,00 %	+65,00 %
Questo obiettivo esemplifica in maniera ottimale uno degli effetti migliorativi garantiti dal procedimento di digitalizzazione che l'Ente camerale sta portando avanti da diversi anni. L'obiettivo previsto già da alcuni anni di aumentare il numero di comunicazioni di vendite favorevoli corrette, per il 2020 oltre il 35%, è stato ampiamente raggiunto con il raggiungimento del 100% delle comunicazioni corrette. Questo a partire dai primi mesi dell'anno le comunicazioni di vendite favorevoli non vengono più raccolte dal Commercio Interno in formato cartaceo presso lo sportello (modalità che generava gli errori ed il carico di lavoro di correzione che l'indicatore mirava a monitorare e diminuire) ma è stata attivata la modalità digitale di invio della pratica in modalità telematica tramite il SUAP (Sportello Unico Attività Produttive) che tramite la procedura guidata ha azzerato gli errori. Per questo motivo l'obiettivo risulta raggiunto ed ora anacronistico e quindi l'indicatore non verrà riproposto sulle prossime annualità.				
<b>Obiettivo strategico 3.4 - Gestione efficace ed efficiente dell'attività sanzionatoria</b>				
<b>Programma (D.M. 27/03/2013)</b>	004 - Vigilanza e tutela dei consumatori			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	100,00 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target</b>	<b>Consuntivo</b>	<b>Scostamento</b>

		2020	2020	rispetto al target
KPISTD192 Tasso di evasione dei verbali di accertamento <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	MSTD277 Verbali di accertamento istruiti nell'anno / MSTD278 Verbali di accertamento ricevuti nell'anno e residui <i>(Fonte Servizio Commercio)</i>	>= 95,00 %	100,00 %	+5,00 %
Gli obiettivi in materia di procedure sanzionatorie sono stati pienamente raggiunti, garantendo tempi di istruttoria ampiamente inferiori ai termini di legge e un elevato tasso di evasione dei verbali di accertamento, in linea con i risultati delle ultime annualità.				
<b>Obiettivo operativo</b>		<b>3.4.1 - Garantire una gestione efficiente delle sanzioni amministrative</b>		
<b>Unità organizzative coinvolte</b>	Ufficio Commercio e Ambiente   Ufficio Organismi di Controllo			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	100,00 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
KPI103 Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione delle ordinanze sanzionatorie <i>(Tipologia: Volume)</i>	M191 Numero di ordinanze sanzionatorie emesse nell'anno T / M192 Personale dedicato all'attività sanzionatoria espresso in FTE <i>(Fonte Servizio Commercio)</i>	>= 313,00 N.	418,00 N.	+105,00 N.
Come per quanto riguarda gli obiettivi strategici anche l'obiettivo operativo di incremento del volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione delle ordinanze sanzionatorie è stato raggiunto.				
<b>Obiettivo strategico</b>		<b>3.5 - Riorganizzazione delle competenze in materia di metrologia legale</b>		
<b>Programma (D.M. 27/03/2013)</b>	004 - Vigilanza e tutela dei consumatori			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	77,12 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>				

Raggiunto				
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
KPI53 Percentuale di ispezioni e verifiche metriche effettuate sui laboratori sul totale delle verifiche eseguite dai laboratori stessi (Tipologia: Efficacia)	M115 Numero degli strumenti controllati a campione dagli ispettori metrici / M95 Numero degli strumenti verificati dai laboratori accreditati (Fonte Metrologia Legale)	>= 5,00 %	8,23 %	+3,23 %
KPI167 Percentuale di ispezioni e verifiche metriche effettuate sui laboratori sul totale delle verifiche eseguite dai laboratori stessi (contatori acqua, luce etc) (Tipologia: Efficacia)	M329 Numero strumenti controllati dagli Ispettori metrici su quelli verificati dai Laboratori (contatori acqua, luce, gas, termici e convertitori) / M330 Numero strumenti verificati dai Laboratori (contatori acqua, luce, gas, termici e convertitori) (Fonte Metrologia Legale)	>= 1,00 %	0,00 %	
20KPI33 Diffusione delle visite metrologiche di controllo sul tessuto economico provinciale (Tipologia: Efficacia)	20M52 Numero di visite ispettive effettuate nell'anno t (vigilanza e sorveglianza) / 20M53 Numero di utenti metrici al 31/12 dell'anno t (Fonte Metrologia Legale)	>= 7,90 %	11,32 %	+3,42 %
20KPI34 Livello di diffusione dei controlli sulle vendite particolarmente favorevoli (Tipologia: Efficacia)	20M54 Numero di esercizi commerciali al dettaglio controllati nell'anno t / 20M55 Numero di imprese e relative unità locali che svolgono attività al dettaglio (dato RI) al 31/12 dell'anno t (Fonte Metrologia Legale)	>= 20,00 %	21,02 %	+1,02 %
20KPI43 Adesione convenzioni	20M43 Numero di adesioni convenzioni Unioncamere Sicurezza prodotti nell'anno t	>= 1,00 N.	1,00 N.	-

Unioncamere Sicurezza prodotti - (Fonte Metrologia Legale)  
secondo le direttive MISE  
(Tipologia: Volume)


Altro obiettivo strategico che mostra in maniera più evidente l'impatto della diffusione del Covid e delle conseguenti regolamentazioni poste in essere dalle autorità al fine di limitare la diffusione del contagio è quello che contiene gli indicatori relativi agli ispettori metrici. L'attività del Servizio Metrologia Legale è stata molto limitata ed indirizzata dalle restrizioni imposte alle imprese. Sono infatti stati privilegiati i controlli sui laboratori accreditati (con uno scostamento positivo del 3,23% rispetto al target previsto), e mantenuto livello di diffusione dei controlli sulle vendite particolarmente favorevoli (circa il 20% delle unità locali). È stato incrementato il numero di visite metrologiche di controllo sul tessuto economico provinciale 11,32% degli utenti metrici è stato oggetto di ispezione (+3,42% rispetto al target). Non è stata attivata ancora la nuova competenza prevista per gli ispettori della CCIAA che saranno impegnati nell'effettuazione di ispezioni e verifiche metriche di controllo su quelle effettuate dai in merito ai contatori acqua, luce, gas, termici e convertitori. Infine, come previsto, è stata sottoscritta l'adesione alla convenzione Unioncamere in merito alla Sicurezza prodotti secondo le direttive del MISE per la realizzazione di un programma settoriale di vigilanza e controllo su strumenti di misura, preimballaggi e tachigrafi.

Obiettivo operativo		3.5.1 - Gestione delle attività ispettive e di vigilanza		
Unità organizzative coinvolte	Ufficio Organismi di Controllo			
Risultato misurato obiettivo	65,62 %			
Valutazione obiettivo	 Parzialmente Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
18KPI26 Vigilanza sui Centri tecnici e Officine che installano e riparano tachigrafi digitali e cronotachigrafi analogici (Tipologia: Volume)	18M36 Vigilanza sui Centri tecnici e Officine che installano e riparano tachigrafi digitali e cronotachigrafi analogici (Fonte Metrologia Legale)	>= 10,00 N.	3,00 N.	-7,00 N.
18KPI27 Vigilanza nel settore orafa (marchiatura oggetti, regolarità)	18M37 Numero di controlli effettuati (Fonte Metrologia Legale)	>= 70,00 N.	29,00 N.	-41,00 N.





vetrina, dotazione bilance) ( <i>Tipologia: Volume</i> )				
18KPI28 Sorveglianza preimballaggi ( <i>Tipologia: Volume</i> )	18M38 Nr di controlli effettuati ( <i>Fonte Metrologia Legale</i> )	>= 10,00 N.	4,00 N.	-6,00 N.
18KPI24 Vigilanza sugli strumenti in servizio (scadenze, conformità, documentazione) ( <i>Tipologia: Volume</i> )	18M42 Numero controlli effettuati ( <i>Fonte Metrologia Legale</i> )	>= 450,00 N.	846,00 N.	+396,00 N.
18KPI25 Vendite promozionali (LP 4/2000) - verifica di vetrine ed interni ( <i>Tipologia: Volume</i> )	18M35 Numero di esercizi controllati ( <i>Fonte Metrologia Legale</i> )	>= 900,00 N.	925,00 N.	+25,00 N.
20KPI15 Numero di controlli effettuati dagli ispettori metrici sugli strumenti verificati dai laboratori accreditati alle verifiche periodiche ( <i>Tipologia: Qualità</i> )	20M87 Numero complessivo strumenti controllati dagli Ispettori metrici su quelli complessivamente verificati dai Laboratori (Tutti i tipi di strumenti di misura compresi i contatori acqua, luce, gas, termic ( <i>Fonte Metrologia Legale</i> )	>= 400,00 N.	329,00 N.	-71,00 N.

Anche per quanto riguarda gli obiettivi operative del Servizio Metrologia Legale si può verificare come la diffusione del Covid abbia permesso con difficoltà il raggiungimento dei volumi di attività normalmente gestiti. Se il numero di esercizi controllati per la verifica del corretto allestimento delle vetrine a seguito dell'attivazione di una vendita promozionale è rimasto alto (925), come i controlli sugli strumenti in servizio (scadenze, conformità, documentazione) (846), non sono stati raggiunti gli obiettivi relativi ai controlli sugli orafi (-41) sui Centri tecnici e Officine che installano e riparano tachigrafi digitali e cronotachigrafi analogici (-7) sulle nuove competenze relative ai preimballaggi (-6) ed al sugli strumenti ora verificati dai laboratori accreditati alle verifiche periodiche (-71). Questo evidentemente per il fatto che le stesse imprese non sono risultate attive ed accessibili per alcuni mesi del 2020.


<b>Programma (D.M. 27/03/2013)</b>	004 - Vigilanza e tutela dei consumatori			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	80,75 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
KPIM91 Numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di mediazione e l'attivazione della procedura rispetto ai termini di legge (30 giorni) <i>(Tipologia: Qualità)</i>	M91 Numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di mediazione e l'attivazione della procedura <i>(Fonte Dati Osservatorio Conciliazione)</i>	<= 5,00 gg	7,00 gg	+2,00 gg
20KPI37 Incidenza degli accordi sulle mediazioni in cui partecipano entrambe le parti <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	20M60 Procedure conciliative concluse nell'anno con verbale di accordo positivo / 20M61 Procedure conciliative concluse nell'anno alle quali hanno partecipato entrambe le parti <i>(Fonte Dati Osservatorio Conciliazione)</i>	>= 35,00 %	23,73 %	-11,27 %
20KPI36 Incremento del ricorso agli strumenti alternativi di gestione del conflitto <i>(Tipologia: Volume)</i>	( 20M94 Numero di mediazioni avviate nell'anno t - 20M95 Media delle mediazioni avviate nel triennio t-3 / t-1 ) / 20M95 Media delle mediazioni avviate nel triennio t-3 / t-1 <i>(Fonte Dati Osservatorio Conciliazione)</i>	>= 7,00 %	10,57 %	+3,57 %
Ottima la performance del Servizio Conciliazione nel corso del 2020. Nonostante un calo assoluto delle mediazioni attivate nell'anno (136 nel 2020 contro il 153 del 2019), dovuto in parte sicuramente alla pandemia, l'obiettivo di incrementare il ricorso agli strumenti alternativi di gestione del conflitto continua il suo trend positivo sopra il target prefissato (+3,57%). L'incidenza degli accordi sulle mediazioni in cui partecipano entrambe le parti ha visto il raggiungimento solo parziale dell'obiettivo fissato infatti gli accordi positivi si sono fermati al 23,73%				

delle procedure concluse in cui hanno partecipato entrambe le parti. Tale indicatore, dopo una riflessione con i colleghi del servizio, è stato tuttavia abbandonato per i prossimi anni in quanto ci si è resi conto che l'Ente camerale, per mezzo dei propri funzionari addetto alla segreteria non ha in realtà modo di incidere sulla percentuale di accordi raggiunti. Anche il terzo indicatore relativo al numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di mediazione e l'attivazione della procedura è stato parzialmente raggiunto con una media di 7 giorni, due in più all'obiettivo previsto, in ogni caso ben al di sotto dei 30 giorni previsti per legge.

<b>Obiettivo operativo</b>		<b>3.6.1 - Favorire la diffusione della cultura conciliativa</b>		
<b>Unità organizzative coinvolte</b>	Ufficio Commercio e Ambiente			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	100,00 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
20KPI38 Numero di eventi di diffusione della cultura conciliativa (comunicati, spot, seminari, convegni e similari) <i>(Tipologia: Volume)</i>	20M62 Numero di eventi di diffusione della cultura conciliativa (comunicati, spot, seminari, convegni e similari) <i>(Fonte Servizio Comunicazione)</i>	>= 1,00 N.	2,00 N.	+1,00 N.
Nel corso del 2020 sono state realizzate due inserzioni pubblicitarie e radiofoniche per la diffusione della conoscenza dei servizi offerti dall'Ente camerale, fra cui anche l'attività di conciliazione.				
<b>Obiettivo operativo</b>		<b>3.6.2 - Attivazione del Organismo di composizione della crisi d'Impresa</b>		
<b>Unità organizzative coinvolte</b>	Ufficio Commercio e Ambiente			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Non raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
20KPI39 Attivazione del Organismo di	20M63 Attivazione del Organismo di composizione della crisi d'Impresa	Entro 31/08/2020		


composizione della crisi d'Impresa (Tipologia: Efficacia)	(Fonte Ufficio Regolazione del Mercato)			
<p>Ai sensi dell'art. 389, del D. Lgs. 12.1.2019, n. 14, l'attività dell'OCRI entrerà in vigore dall'1 settembre 2021. Nel corso del 2020 Unioncamere ha iniziato una serie di incontri formativi on line e in presenza (Roma) che poi sono stati interrotti causa pandemia. I corsi sono ripresi con 4 incontri a distanza in novembre. Il personale ha poi seguito anche un corso organizzato da Accademia d'Impresa. Non si esclude, permanendo la situazione sanitaria attuale, un ulteriore rinvio dell'entrata in vigore dell'OCRI. In ogni caso l'indicatore è stato riproposto nella prossima annualità. Come anticipato, in questo caso, al contrario di quanto fatto per gli altri indicatori non raggiunti, si è deciso di escludere dal calcolo, pur dandone conto, tale mancato raggiungimento in quanto in nessun modo riferibile a delle scelte dell'Ente ma solamente causato dal differimento del termine a livello nazionale.</p>				

#### AS4 - Area strategica 4 - Attrattività del territorio

Obiettivo strategico		4.1 - Sviluppo dell'Organismo di controllo delle produzioni		
<b>Programma (D.M. 27/03/2013)</b>	005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	73,34 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
KPI93 Tempo medio per evasione delle istanze di richiesta certificazione DOC (dalla ricezione della documentazione completa di cantina al rilascio del certificato) (termine di legge 20 giorni) (Tipologia: Qualità)	M166 Sommatoria dei tempi di evasione delle singole istanze nell'anno T / M167 Numero di istanze pervenute nell'anno T (Fonte Ufficio Organismo di Controllo)	<= 7,00 gg	4,61 gg	-2,39 gg

20KPI40 Grado di apprezzamento dell'attività dell'Organismo di controllo da parte delle imprese del settore <i>(Tipologia: Qualità)</i>	20M64 Sommatoria del voto medio complessivo per ciascuno dei 4 parametri individuati risultante dalla customer satisfaction dell'Organismo di controllo / 20M67 Numero dei parametri della Customer satisfaction dell'organismo di controllo (4) <i>(Fonte Customer satisfaction)</i>	>= 4,60 N.		
20KPI44 Mantenimento dell'accreditamento secondo le norme e procedure UNI ENI ISO/IEC 17065:2012 <i>(Tipologia: Struttura)</i>	20M68 Mantenimento dell'accreditamento secondo le norme e procedure UNI ENI ISO/IEC 17065:2012 <i>(Fonte UNI ENI ISO/IEC 17065:2012)</i>	>= 1,00 N.	1,00 N.	-


Anche sul 2020 l'Organismo di Controllo vini della Camera di Commercio di Trento ha garantito il pieno e puntuale assolvimento delle proprie competenze, riuscendo inoltre a mantenere, dopo un complesso percorso di verifica e controllo, i requisiti necessari per il mantenimento dell'accreditamento della propria struttura presso Accredia (Ente unico nazionale di accreditamento designato dal Governo) ottenuto nel 2018. È anzi in previsione, nel corso del 2021, di incrementare l'area delle attività coperte da tale accreditamento estendendolo anche alla certificazione bio di alcuni prodotti enogastronomici. Non è stato invece raggiunto l'obiettivo di realizzazione di una customer satisfaction presso le imprese di settore che usufruiscono delle attività di ispezione dell'Organismo di controllo in quanto come già anticipato per le altre customer satisfaction previste nel Piano di Miglioramento per il 2020, tale attività non è stata volutamente realizzata dall'Ente camerale, perché considerata in contrasto con la situazione di gravità e emergenza che le imprese e gli utenti in generali stavano e stanno tutt'ora vivendo. Si è dunque deciso di rinviare gli adempimenti al termine della situazione emergenziale.

<b>Obiettivo strategico</b>	<b>4.2 - Promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali e diffusione di una solida cultura di prodotto</b>			
<b>Programma (D.M. 27/03/2013)</b>	005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	69,09 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Parzialmente Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target</b>	<b>Consuntivo</b>	<b>Scostamento</b>

		2020	2020	rispetto al target
KPIM289 Realizzazione di sinergie con gli altri attori del territorio nell'ambito della promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali <i>(Tipologia: Volume)</i>	M289 Numero di eventi realizzati in compartecipazione <i>(Fonte Ufficio Promozione del Territorio)</i>	>= 4,00 N.	1,00 N.	-3,00 N.
18KPI29 Monitoraggio delle presenze TOTALI per le attività poste in essere presso Palazzo Roccabruna per le attività istituzionali e dell'Enoteca provinciale del Trentino <i>(Tipologia: Outcome)</i>	18M39 Numero assoluto di presenze <i>(Fonte Ufficio Promozione del Territorio)</i>	>= 15.000,00 N.	8.037,00 N.	-6.963,00 N.
18KPI30 Gestione efficiente ed economica del personale esterno in rapporto all'afflusso di utenti nelle giornate gestite direttamente dall'enoteca <i>(Tipologia: Efficienza)</i>	18M40 Costo complessivo del personale esterno (hostessing + esperti di prodotto), IVA esclusa / 18M41 Numero assoluto di presenze a Palazzo Roccabruna nelle giornate gestite direttamente dall'enoteca con personale a carico <i>(Fonte Ufficio Promozione del Territorio)</i>	<= 9,25 €	11,42 €	+2,17 €
20KPI69 Monitoraggio delle presenze (medie per giorno di apertura) alle attività poste in essere dall'Enoteca Provinciale del Trentino	20M70 Numero di presenze Enoteca / 20M71 Numero di giornate di apertura <i>(Fonte Ufficio Promozione del Territorio)</i>	>= 55,00 N.	49,67 N.	-5,33 N.

(Tipologia: Volume)


Come prevedibile in questo obiettivo strategico sono presenti gli indicatori che mostrano in maniera più evidente l'impatto della diffusione del covid e delle conseguenti regolamentazioni poste in essere dalle autorità al fine di limitare la diffusione del contagio. Le attività previste in materia di promozione dei prodotti del territorio sono state realizzate solo in parte e quindi anche gli indicatori di misurazione degli obiettivi mostrano un raggiungimento solo parziale dei target. Dei vari eventi ipotizzati è stata realizzata solamente la partecipazione alla Mostra dell'Agricoltura con uno stand enogastronomico. La maggior parte degli eventi sono stati rinviati ed alcuni si sono tenuti in modalità digitali (streaming, webinar) ed a distanza. Le giornate di apertura dell'Enoteca sono passate dalle 145 del 2019 alle 85 del 2020 e complice anche la minor propensione degli utenti verso gli eventi conviviali il numero di presenze è quindi calato di quasi 7.000 unità rispetto al target previsto. Anche la media delle presenze ha quindi subito una contrazione di circa 5 persone/giorno. Per finire l'effetto combinato della minor quantità di presenze agli eventi ma la presenza di spese fisse connesse alle aperture ha comportato anche una crescita della spesa media per il personale esterno (hostessing + esperti di prodotto) che è stata di circa 2 euro più alta dell'obiettivo prefissato.

Obiettivo strategico		4.3 - Diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali		
<b>Programma (D.M. 27/03/2013)</b>	005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	85,79 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
KPIM292 Monitoraggio dell'accesso al Portale dell'Enoteca provinciale Palazzo Roccabruna (Tipologia: Volume)	M292 Numero totale di sessioni di accesso alla pagina del sito web istituzionale dell'Enoteca provinciale effettuate nell'anno (Fonte Googleanalytics)	>= 31.000,00 N.	31.374,00 N.	+374,00 N.
KPIM293 Aumento del numero totale di Like	M293 Numero totale di Like alle pagine dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna effettuate nell'anno	>= 6.000,00 N.	6.917,00 N.	+917,00 N.

alle pagine dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna (Tipologia: Volume)	(Fonte Facebook)			
KPIM294 Aumento del numero totale di Page Engaged dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna (Tipologia: Volume)	M294 Numero totale di Page Engaged dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna effettuate nell'anno (Fonte Facebook)	>= 29.000,00 N.	13.540,00 N.	-15.460,00 N.

Interlocutorio il risultato rilevato in merito all'attività di diffusione delle attività promozionali attraverso le piattaforme informatiche a disposizione (siti internet, Facebook). L'obiettivo inerente gli accessi al sito istituzionale dell'Enoteca provinciale è stato raggiunto, così come gli altri obiettivi relativi ai Like alla pagina Facebook. È stato invece mancato l'obiettivo relativo al numero totale delle Page Engaged all'Account. Una possibile interpretazione dei dati potrebbe essere ricondotta ad una alta fidelizzazione degli utenti Facebook che quindi hanno mantenuto inalterato il volume di Like mentre il forte ridimensionamento delle "amicizie" può essere spiegato in parte con la diminuzione del volume di attività svolte da parte di Enoteca e quindi della minore proposta di attività ed eventi a causa della pandemia ma anche da un calo generalizzato dell'utilizzo del social media da parte degli utenti che ora si indirizzano verso altre piattaforme (Instagram, TikTok).


**Obiettivo strategico 4.4 - Valorizzazione della filiera foresta-legno**

<b>Programma (D.M. 27/03/2013)</b>	005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	100,00 %
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto

Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
KPI92 Percentuale di pratiche di iscrizione all'Elenco Provinciale delle Imprese Forestali istruite	M163 Numero di pratiche di iscrizione all'Elenco Provinciale delle Imprese Forestali istruite dall'ufficio entro 30 giorni / M164 Numero di pratiche di iscrizione all'Elenco Provinciale delle Imprese Forestali ricevute nell'anno T	= 100,00 %	100,00 %	-



dall'ufficio entro 30 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) (termine di legge 60 giorni) (Tipologia: Qualità)	(Fonte Portale del Legno)			
20KPI41 Incrementare il numero di accessi alla sezione del portale del legno "Prodotti&Aziende" (Tipologia: Efficacia)	20M65 Numero di accessi alla sezione del portale del legno "Prodotti&Aziende" (Fonte Googleanalytics)	>= 19.000,00 N.	85.417,00 N.	+66.417,00 N.
Particolarmente positivo si è rivelato il controllo del numero di accessi alla sezione del portale del legno relativa "Prodotti&Aziende" nel suo primo anno di monitoraggio. La volontà di controllare l'uso del portale non per la finalità principe riguardante la commercializzazione del legno mediante le aste online ma quella relativa alla promozione e visibilità data agli artigiani che operano nella filiera del legno ha mostrato un inatteso interesse da parte degli utenti per questo servizio. I numeri relativi agli accessi si sono infatti dimostrati ben al di sopra del target che quindi dovrà essere nuovamente tarato sulla prossima annualità.				

Obiettivo strategico 4.5 - Conoscenza e diffusione del marchi e dei brand territoriali				
<b>Programma (D.M. 27/03/2013)</b>	005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	60,00 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Parzialmente Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
KPIM296 Realizzazione di attività di ricerca e divulgazione in merito alle produzioni tipiche locali	M296 Realizzazione di attività di ricerca e divulgazione in merito alle produzioni tipiche locali (Fonte Ufficio Promozione del Territorio)	>= 4,00 N.	2,00 N.	-2,00 N.

*(Tipologia: Volume)*

Nel 2020 l'Ente camerale ha raggiunto solo parzialmente gli obiettivi prefissati in materia di realizzazione di attività di ricerca e divulgazione in merito alle produzioni tipiche locali. Sono state realizzate le edizioni 2020 delle pubblicazioni "L'agroalimentare in Trentino" e "La viticoltura in Trentino". A causa della pandemia di Covid-19 che ha imposto forti limitazioni all'esercizio delle attività del settore HO.RE.CA., l'effettuazione delle indagini statistiche sulla presenza dei prodotti agroalimentari trentini presso le strutture del settore HO.RE.CA. della provincia di Trento è stata posticipata al 2021. Si è inoltre provveduto ad ampliare l'oggetto della ricerca includendo nell'analisi non solo prodotti agroalimentari ma anche prodotti enologici, grappa e altri distillati, e prodotti a marchio "Qualità Trentino". E' inoltre stata impostata ed in parte attuata ma non ancora portata a compimento la realizzazione di una rilevazione sulle malghe da latte della provincia di Trento al fine di acquisire informazioni aggiornate sulle strutture, sugli aspetti organizzativi e gestionali, sulle attività di produzione e accoglienza.


## 5. OBIETTIVI TRASVERSALI



In questa sezione sono inseriti gli obiettivi trasversali ovvero obiettivi operativi a cui, per raggiungere il target di Ente, concorrono in egual misura tutti gli Uffici. L'algoritmo viene presentato aggregato per Area (qui si intendono le 4 aree dell'Organizzazione dell'Ente) in modo da poter poi essere utilizzato anche come performance a livello dirigenziale (ogni Area è retta da un Dirigente).


Gli obiettivi trasversali presenti nel Piano di Miglioramento 2020 sono due:

- L'efficiente gestione dell'attività provvedimentale dell'Ente → l'iter amministrativo che porta all'assunzione delle deliberazioni di Giunta coinvolge necessariamente vari uffici. In primo luogo l'Ufficio proponente sia da un punto di vista operativo tramite i funzionari redattori che da un punto di vista decisionale e programmatico per il Dirigente che ne assume la responsabilità e ne gestisce la realizzazione. Ovviamente sono coinvolti anche gli eventuali uffici controllori (Servizio Controllo di Gestione, Ragioneria, Ufficio Economato, Servizio Legale) e poi la Segreteria che si occupa della parte più strettamente burocratica, ovvero della redazione finale dell'atto e degli aspetti legati alla sua corretta e tempestiva conoscenza da parte dei componenti di Giunta che sul provvedimento si devono esprimere. Da ultimo ma non meno importante la Segreteria si occupa poi della pubblicazione e conservazione a norma dell'atto. Il rispetto della tempistica di presentazione della documentazione che compone il provvedimento è un tassello importante per garantire i giusti tempi che mettano tutti gli interessati nella condizione di svolgere la loro attività non in emergenza ed a ridosso del termine, diminuendo così, in via indiretta le occasioni di errore causate dall'urgenza.

### 2.3 - Qualità trasparenza ed efficienza dell'attività amministrativa


Obiettivo operativo		2.3.2 - Efficiente gestione dell'attività provvedimentale dell'Ente Area Staff		
<b>Unità organizzative coinvolte</b>	Servizio Comunicazione ed Informazione   Servizio Controllo di Gestione   Servizio Legale   Ufficio Segreteria Generale			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	100,00 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
KPI162 Area Staff Miglioramento della tempistica di	M310 Area staff Numero proposte di deliberazione di Giunta presentate nei termini Area Staff / M311 Area	>= 90,00 %	100,00 %	+10,00 %

presentazione delle proposte di deliberazione di Giunta Area Staff (Tipologia: Qualità)	Staff Numero deliberazioni di Giunta adottate Area Staff (Fonte Report Software Contabilità)			
Obiettivo pienamente raggiunto.				
<b>Obiettivo operativo</b>		<b>2.3.3 - Efficiente gestione dell'attività provvedimentale dell'Ente Area 1</b>		
<b>Unità organizzative coinvolte</b>	Ufficio Economato   Ufficio Ragioneria   Ufficio Risorse Umane   Ufficio Sistemi Informatici			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	100,00 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
KPI162 Area 1 Miglioramento della tempistica di presentazione delle proposte di deliberazione di Giunta Area 1 (Tipologia: Efficienza)	M310 Area 1 Numero proposte di deliberazione di Giunta presentate nei termini Area 1 / M311 Area 1 Numero deliberazioni di Giunta adottate Area 1 (Fonte Segreteria)	>= 90,00 %	95,83 %	+5,83 %
Obiettivo pienamente raggiunto.				
<b>Obiettivo operativo</b>		<b>2.3.4 - Efficiente gestione dell'attività provvedimentale dell'Ente Area 2</b>		
<b>Unità organizzative coinvolte</b>	Ufficio Anagrafe Commerciale   Ufficio Commercio e Ambiente			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	97,22 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>

KPI162 Area 2 Miglioramento della tempistica di presentazione delle proposte di deliberazione di Giunta Area 2 (Tipologia: Qualità)	M310 Area 2 Numero proposte di deliberazione di Giunta presentate nei termini Area 2 / M311 Area 2 Numero deliberazioni di Giunta adottate Area 2 (Fonte Segreteria)	>= 90,00 %	87,50 %	-2,50 %
L'Area 2 è l'unica area a non raggiungere l'obiettivo e solo per pochissimo (97,22%). Ancora più evidente il sostanziale raggiungimento dell'obiettivo se si apprezzano i numeri in termini assoluti. Su un esiguo totale di 7 deliberazioni proposte nel 2020 solamente una risulta presentata fuori termine.				
<b>Obiettivo operativo</b> 2.3.5. - Efficiente gestione dell'attività provvedimentale dell'Ente Area 3				
<b>Unità organizzative coinvolte</b>	Ufficio Innovazione e Sviluppo   Ufficio Organismi di Controllo   Ufficio Promozione del Territorio   Ufficio Studi e Ricerche			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	100,00 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
KPI162 Area 3 Miglioramento della tempistica di presentazione delle proposte di deliberazione di Giunta Area 3 (Tipologia: Qualità)	M310 Area 3 N. proposte deliberazione di Giunta presentate nei termini Area 3 / M311 Area 3 N. deliberazioni di Giunta adottate Area 3 (Fonte Segreteria)	>= 90,00 %	92,31 %	+2,31 %
Obiettivo pienamente raggiunto.				


- l'adeguata gestione del budget assegnato alla dirigenza → l'obiettivo in questo caso è diviso in 3 indicatori. Il primo riguarda la riduzione degli interventi di ripianificazione e riprogrammazione delle risorse in corso d'anno mentre gli altri due controllano il grado di attendibilità delle previsioni di spesa fra Assestamento e Consuntivo, un indicatore per le spese di Funzionamento e l'altro per quelle relative agli

Interventi economici. Tutti e tre hanno una ratio simile. L'attività di programmazione delle risorse a disposizione dei dirigenti è molto dettagliata nel modello scelto dalla CCIAA di Trento e quindi se l'evoluzione della spesa nel corso dell'esercizio rispetta tale programmazione il sistema ne trae giovamento. In altre parole, una volta effettuata l'assegnazione delle risorse ai dirigenti è ovviamente prevista la possibilità di effettuare dei trasferimenti in grado di allocare le risorse lì dove ci si rende conto sono più necessarie. Tuttavia tale attività di variazione budget comporta l'intervento di una molteplicità di funzionari e dirigenti ed una serie di attività operative che sono esposte al superamento di limiti di spesa imposti anche da Enti esterni ed aumentano ovviamente la possibilità di errori. Contenere, grazie ad una attenta programmazione, il ricorso a tali trasferimenti diminuisce anche la possibilità di compiere errori ed a cascata ulteriori azioni di ulteriore calibrazione del budget. Allo stesso modo impostare un assestamento in grado di anticipare l'ammontare delle risorse utilizzate a consuntivo, sia per quanto riguarda la spesa di funzionamento, sia per quanto riguarda la somma dedicata agli interventi economici, è condizione che indica l'allocazione corretta delle risorse lì dove è stata prevista ed attuata la spesa ed indirettamente è ancora una volta indice di un iter amministrativo più lineare e meno sottoposto ad errori.


2.5 - Efficienza ed economicità della gestione delle risorse pubbliche				
Obiettivo operativo		2.5.4 - Adeguata gestione del budget assegnato alla dirigenza Area Staff		
Unità organizzative coinvolte	Servizio Comunicazione ed Informazione   Servizio Controllo di Gestione   Servizio Legale   Ufficio Segreteria Generale			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2020	Consuntivo 2020	Scostamento rispetto al target
KPI57 Area Staff Riduzione degli interventi di ripianificazione e riprogrammazione delle risorse in corso d'anno Area Staff (Tipologia: Efficienza)	M119 Area staff Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa e recanti uno o più trasferimenti di risorse Area Staff / M120 Area Staff Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa Area Staff (Fonte Report Elenco Deliberazioni)	<= 20,00 %	16,67 %	-3,33 %

18KPI1 Area Staff Grado di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del Preventivo economico (Interventi economici) Area Staff (Tipologia: Salute economica)	18M1Areastaff Interventi economici a consuntivo Area Staff / 18M2Areastaff Interventi economici previsti in sede di assestamento del Preventivo Area Staff (Fonte Report Software Contabilità)	>= 90,00 %	177,42 %	+87,42 %
KPI56 Area Staff Grado di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del Preventivo economico Area Staff (Tipologia: Efficienza)	M117 Area Staff Oneri di funzionamento a consuntivo Area Staff / M118 Area Staff Oneri di funzionamento previsti in sede di assestamento del preventivo economico Area Staff (Fonte Report Elenco Deliberazioni)	>= 85,00 %	90,74 %	+5,74 %

Raggiunto l'obiettivo di riduzione degli interventi di ripianificazione e riprogrammazione delle risorse in corso d'anno. Per quanto riguarda i due indicatori relativi grado di attendibilità delle previsioni di spesa sono entrambi raggiunti, in particolare quello relativo agli interventi economici rivela un marcato scostamento positivo per effetto dell'inserimento a Bilancio, nei centri di costo afferenti all'Area Staff, delle risorse impegnate dell'Ente per incrementare la misura prevista all'art. 4 della Legge provinciale n. 3 del 13 maggio 2020. Grazie agli interventi economici erogati dall'Ente camerale (Euro 4.500.000) il contributo straordinario provinciale previsto per il contrasto alla diffusione del virus COVID-19 e per la promozione della competitività del sistema trentino ha raggiunto la cifra totale di Euro 19.500.000,00.

<b>Obiettivo operativo</b>		<b>2.5.5 - Adeguata gestione del budget assegnato alla dirigenza Area 1</b>		
<b>Unità organizzative coinvolte</b>	Ufficio Economato   Ufficio Ragioneria   Ufficio Risorse Umane   Ufficio Sistemi Informatici			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	100,00 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
KPI56Area1 Grado di attendibilità delle previsioni di	M117 Area1 Oneri di funzionamento a consuntivo Area 1 / M118 Area1 Oneri di funzionamento previsti in	>= 85,00 %	85,79 %	+0,79 %


spesa, come definite in sede di assestamento del Preventivo economico Area 1 (Tipologia: Efficienza)	sede di assestamento del preventivo economico Area 1 (Fonte Report Software Contabilità)			
KPI57Area1 Riduzione degli interventi di ripianificazione e riprogrammazione delle risorse in corso d'anno Area 1 (Tipologia: Efficienza)	M119 Area1 Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa e recanti uno o più trasferimenti di risorse Area 1 / M120 Area1 Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa Area 1 (Fonte Report Software Contabilità)	<= 20,00 %	15,48 %	-4,52 %
18KPI1Area1 Gradi di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del Preventivo economico (Interventi economici) Area 1 (Tipologia: Salute economica)	18M1Area1 Interventi economici a consuntivo Area 1 / 18M2Area1 Interventi economici previsti in sede di assestamento del Preventivo Area 1 (Fonte Report Software Contabilità)	>= 90,00 %	100,00 %	+10,00 %
Obiettivi tutti pienamente raggiunti.				

<b>Obiettivo operativo</b>		<b>2.5.6 - Adeguata gestione del budget assegnato alla dirigenza Area 2</b>		
<b>Unità organizzative coinvolte</b>	Ufficio Anagrafe Commerciale   Ufficio Commercio e Ambiente			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	98,94 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>
KPI57 Area 2 Riduzione degli interventi di ripianificazione e riprogrammazione delle risorse in corso	M119 Area 2 Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa e recanti uno o più trasferimenti di risorse Area2 / M120 Area 2	<= 20,00 %	11,11 %	-8,89 %



d'anno Area 2 (Tipologia: Efficienza)	Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa Area 2 (Fonte Report Elenco Deliberazioni )			
KPI56 Area 2 Grado di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del Preventivo economico Area 2 (Tipologia: Efficienza)	M117Area2 Oneri di funzionamento a consuntivoArea2 / M118Area2 Oneri di funzionamento previsti in sede di assestamento del preventivo economico Area 2 (Fonte Report Software Contabilità)	>= 85,00 %	90,45 %	+5,45 %
18KPI1 Area 2 Gradi di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del Preventivo economico (Interventi economici) Area 2 (Tipologia: Salute economica)	18M1Area2 Interventi economici a consuntivo Area2 / 18M2Area2 Interventi economici previsti in sede di assestamento del Preventivo Area 2 (Fonte Software di Contabilità)	>= 90,00 %	87,13 %	-2,87 %

Molto buono il risultato in merito alla riduzione degli interventi di ripianificazione e riprogrammazione delle risorse in corso d'anno nell'Area 2. Per quanto riguarda i due indicatori relativi grado di attendibilità delle previsioni di spesa sono entrambi sostanzialmente raggiunti, quello relativo al Funzionamento con uno scostamento positivo del 5,45% quello relativo agli interventi economici con uno scostamento negativo del 2,87%.

<b>Obiettivo operativo</b>		<b>2.5.7 - Adeguata gestione del budget assegnato alla dirigenza Area 3</b>		
<b>Unità organizzative coinvolte</b>	Ufficio Innovazione e Sviluppo   Ufficio Organismi di Controllo   Ufficio Promozione del Territorio   Ufficio Studi e Ricerche			
<b>Risultato misurato obiettivo</b>	92,83 %			
<b>Valutazione obiettivo</b>	 Raggiunto			
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2020</b>	<b>Consuntivo 2020</b>	<b>Scostamento rispetto al target</b>

<p>KPI56 Area 3          Grado di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del Preventivo economico Area 3  <i>(Tipologia: Efficienza)</i></p>	<p>M117Area3 Oneri di funzionamento a consuntivo Area3 / M118Area3 Oneri di funzionamento previsti in sede di assestamento del preventivo economico Area 3  <i>(Fonte Report Software Contabilità)</i></p>	<p>&gt;= 85,00 %</p>	<p>82,64 %</p>	<p>-2,36 %</p>
<p>KPI57 Area 3          Riduzione degli interventi di ripianificazione e riprogrammazione delle risorse in corso d'anno Area3  <i>(Tipologia: Efficienza)</i></p>	<p>M119Area3 Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa e recanti uno o più trasferimenti di risorse Area3 / M120Area3 Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesaArea3  <i>(Fonte Report Elenco Deliberazioni )</i></p>	<p>&lt;= 20,00 %</p>	<p>23,75 %</p>	<p>+3,75 %</p>
<p>18KPI1Area3          Gradi di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del Preventivo economico (Interventi economici)Area3  <i>(Tipologia: Salute economica)</i></p>	<p>18M1Area3 Interventi economici a consuntivo Area3 / 18M2Area3 Interventi economici previsti in sede di assestamento del PreventivoArea3  <i>(Fonte Report Software Contabilità)</i></p>	<p>&gt;= 90,00 %</p>	<p>95,97 %</p>	<p>+5,97 %</p>

Buono il risultato in merito alla riduzione degli interventi di ripianificazione e riprogrammazione delle risorse in corso d'anno nell'Area 3. Quest'area, che contiene le attività di promozione, storicamente risulta più interessata da progetti innovativi e da una programmazione più complessa che comporta spesso la necessità di ripianificazione della spesa. Tuttavia lo scostamento per il 2020 si ferma ad un + 3,75%. Per quanto riguarda i due indicatori relativi grado di attendibilità delle previsioni di spesa sono entrambi sostanzialmente raggiunti, quello relativo al Funzionamento con uno scostamento negativo del 2,36% quello relativo agli interventi economici con uno scostamento positivo del 5,97% indice del forte impegno dell'Ente nell'erogazione di risorse verso le imprese.

## 6. RISULTATI PER AREE ORGANIZZATIVE

Si ritiene utile fornire, in questa sezione, un riepilogo dei risultati raggiunti dalle singole Aree Organizzative, con una precisazione: in data 1 settembre 2020 è entrata a regime la nuova Struttura organizzativa dell'Ente, con la quale è stata costituita la Segreteria Generale come nuova unità organizzativa di massimo livello posta a governo di specifiche macrofunzioni dell'Ente, affiancata alle tre Aree già presenti nell'organigramma camerale. Da un punto di vista amministrativo-contabile, la nuova struttura organizzativa si è tradotta nella definizione di nuovi centri di costo/responsabilità, ma con deliberazione della Giunta camerale n. 84 del 28 agosto 2020 si è deciso di introdurre questi nuovi centri dal 1° gennaio 2021, in modo da rendere possibile la chiusura dei conti legati all'esercizio corrente 2020 utilizzando parametri contabili fra loro confrontabili. La decisione ha quindi prodotto il medesimo effetto sulla programmazione strategica; per questo motivo le considerazioni di seguito illustrate riguarderanno le Aree organizzative come inizialmente concepite:

- Area 1 Amministrazione
- Area 2 Anagrafe Commerciale
- Area 3 Promozione, Tutela e Sviluppo del Territorio
- Area Staff

### Performance Organizzativa per Area

Area	Settore	Obiettivo	Indicatore	Target	Valore	Raggiungimento	Valutazione
<b>Area 1 - Amministrazione</b>						91,86%	
<b>Area 2 - Anagrafe Economica</b>						68,46%	
<b>Area 3 - Promozione, tutela e sviluppo del territorio</b>						89,30%	
<b>Area Staff</b>						97,22%	

## **Performance Organizzativa Area 1 - Amministrazione**

L'Area 1 – Amministrazione riporta una performance complessiva del 91,86 %.

Essendo un'area dedicata alla gestione interna dell'Ente camerale, organizzata in Uffici che racchiudono competenze prevalentemente di servizio, volte al funzionamento della struttura (ufficio Ragioneria, Ufficio Economato, Ufficio Sistemi Informatici e Ufficio Risorse Umane) ha potuto garantire un ottimo risultato anche in tempi di pandemia. Gli effetti prodotti dall'emergenza sanitaria sono stati infatti meno impattanti in termini di raggiungimento degli obiettivi. Certo il carico di lavoro è notevolmente aumentato (si pensi a tutti gli adempimenti resi necessari dal dover lavorare in sicurezza, alle numerose prescrizioni per la gestione del personale, alle nuove modalità di lavoro), ma come già citato in premessa, questa importante parte organizzativa non è stata direttamente rilevata perché, naturalmente, non precedentemente programmata e quindi non codificata negli obiettivi del Piano di Miglioramento 2020 - 2022.

Nondimeno il risultato raggiunto si può considerare ancora più soddisfacente se valutato nel suo insieme.

## **Performance Organizzativa Area 2 – Anagrafe Economica**

L'Area 2 – Anagrafe Economica ha ottenuto una performance del 68,46 %.

È stata l'Area più penalizzata dall'evento pandemico, essendo una delle Aree a più diretto contatto con le imprese e operante tramite attività di sportello. Sul risultato finale hanno molto pesato le attività non realizzate a causa della pandemia. Nell'ambito del SUAP, ad esempio, sono ben due gli obiettivi che non si sono potuti concretizzare: la diffusione presso altri Enti pubblici dello strumento digitale SUAP, e il monitoraggio dei flussi allo sportello, attraverso l'adozione di un sistema di rilevazione. Un terzo obiettivo, sempre a causa delle limitazioni, è stato solo parzialmente raggiunto: la realizzazione di giornate formative per il personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che si occupano di pratiche del Registro Imprese. Sull'Area 2 ha infine notevolmente inciso il rinvio normativo per la costituzione dell'OCRI – Organismo di composizione per la crisi d'impresa, costituzione che era stata inizialmente programmata nel 2020 ed ora rinviata al primo settembre 2021, anche se, allo stato attuale, non si possono escludere ulteriori rinvii.

Anche qui occorre precisare che gran parte dell'attività realizzata nel 2020 non è stata rilevata da appositi KPI inseriti nel Piano di Miglioramento, perché tale documento aveva prediletto un aspetto più innovativo e sfidante della performance. Per questo, alla luce di quanto accaduto,

assume ancor più significato che l'Ente sia stato in grado di mantenere ed anzi migliorare i servizi resi all'utenza. Per un maggior dettaglio dei dati inerenti si rinvia alla sezione successiva "7. DATI ULTERIORI.

Da rilevare infine come l'Area 2 abbia ottenuto comunque ottimi risultati (performance al 100 %) in ambiti quali la conciliazione e la gestione delle risorse assegnate.

### **Performance Organizzativa Area 3 – Promozione, Tutela e Sviluppo del Territorio**

L'Area 3 – Promozione, Tutela e Sviluppo del Territorio ha raggiunto una performance dell'89,30 %.

Anche l'Area 3 – Promozione, Tutela e Sviluppo del Territorio ha risentito delle limitazioni imposte dalla pandemia. Gli uffici non hanno infatti potuto portare a termine una serie di rilevazioni programmate per valutare, ad esempio, il livello di gradimento in merito ai bandi per la diffusione della cultura e della pratica digitale; non hanno potuto inoltre promuovere adeguatamente gli strumenti offerti alle imprese dalla tutela della proprietà industriale. La stessa gestione delle attività di ispezione e vigilanza ha subito un rallentamento importante per lo stop imposto alle attività economiche. Sono infine state notevolmente ridotte le attività promozionali di Palazzo Roccabruna, con inevitabili ripercussioni sul fronte della programmazione della spesa.

Ottimi risultati sono invece stati ottenuti nell'ambito della diffusione dei dati economico/statistici e della gestione delle risorse assegnate.

### **Performance Organizzativa Area Staff**

L'Area Staff ha ottenuto una performance del 97,22 %.

Quest'Area, al pari dell'Area 1 – Amministrazione, per la sua naturale conformazione, ha risentito meno dell'impatto pandemico. Anche se, come per le altre Aree ha inciso negativamente la mancata realizzazione di un'indagine di customer satisfaction. Come già precedentemente precisato questa è stata una scelta specifica dell'Ente, che non ha voluto gravare sull'utenza (cittadini e imprese) con rilevazioni poco assimilabili ad una situazione emergenziale come quella vissuta.

## 7. DATI ULTERIORI

In questa sezione del documento si vuole dare conto della attività ordinaria svolta dalla CCIAA di Trento, che non sempre si presta ad essere monitorata tramite indicatori di crescita ed obiettivi ma che rappresenta comunque una parte importante dello sforzo prodotto dall'Ente camerale per l'erogazione di servizi di qualità in maniera efficace, efficiente ed economica. Come si è già fatto nel Piano di Miglioramento 2021-2023 per dare organicità e criterio alla descrizione si è deciso di suddividerli in macrosettori.

Tuttavia se in autunno, in fase di pianificazione del Piano di miglioramento per il prossimo triennio, era stato possibile utilizzare i dati ottenuti da tutte le Camere di commercio all'interno del progetto di Unioncamere denominato Pareto, a questo punto dell'anno i dati non sono stati ancora raccolti. Per questo motivo lo schematico elenco sottostante è ricavato riorganizzando tutti i dati relativi alla attività svolta nel 2020 comunicati dagli uffici in fase di consuntivo per la predisposizione del Bilancio di esercizio. Ove possibile sono stati indicati anche i corrispondenti dati 2019 per un più facile raffronto.

- **Registro Imprese:** 2.102 pratiche di cancellazione (74% evase in 5 gg) (2019:2.493;68%) 1.637 iscrizione imprese individuale (85% in 5 giorni) (2019:2.022;63%); 945 iscrizione società (68% in 5 giorni) (2019:1.145;68%) rilasciate 5.030 visure e vidimati 3.568 libri (2019:4.094);
- **Albo imprese artigiane:** gestite 3.498 pratiche (78% evase in 5 gg) (2019:3.782;28%);
- **Ambiente:** gestite 2.990 imprese ed emessi 7.454 pratiche (2019:2.423); ricevuti 4.360 MUD (2019:4.380);
- **Dati economicostatistici:** 29.720 imprese appartenenti ai settori produttivi analizzati nelle analisi congiunturali (2019: 23.349) predisposizione e comunicazione delle indagini trimestrali nei termini previsti.
- **Protesti:** pubblicati 81 elenchi; evase 38 richieste di cancellazione (2019:43);
- **Vendite favorevoli:** 994 comunicazioni presentate via SUAP e controllati 925 esercizi (2019: 1.247);
- **Carte tachigrafiche:** rilasciate 1.648 carte tachigrafiche (2019: 1.818);
- **Commercio estero:** emessi 6.071 certificati d'origine (99% telematici) (2019:6.461;67%), 3.709 visti su fatture (2019:4.685), 15 carnet ATA (2019:40); 979 certificati d'origine rilasciati online (primo anno!)
- **Conciliazione:** avviate 136 mediazioni (2019:153) il 10% concluse con accordo positivo;
- **Metrologia legale:** effettuate 1.075 visite ispettive e 329 ispezioni su laboratori accreditati per verifica prima (2019:315);





- **Organismo di controllo vini:** 147 campioni prelevati, per 489mila hl (12 aziende) e vino imbottigliato per 440mila hl di DOC Delle Venezie (13 aziende) e 86mila hl di IGT Trevenezie (19 aziende). Per conto di Triveneta Certificazioni, controllo su 7 soggetti imbottiglieri, 3 soggetti vinificatori e 20 viticoltori. Audit da parte di Triveneta.



- **Promozione del territorio:** garantite 85 giornate di apertura (2019:145) dell'Enoteca con media di 50 presenze (2019:58); gestite 75 aste (2019:166) per 157.424 m<sup>3</sup> di legname venduto (di cui 82.058 m<sup>3</sup> aste on line) (2019:746.065 m<sup>3</sup>)

- **E-procurement:** 6 incontri formativi in presenza relativi alla gestione dei mercati elettronici (ME-PAT e MePA) con riferimento anche ai decreti emergenziali emanati durante l'estate 2020;

- **Firma digitale:** rilasciati 4.327 dispositivi di firma digitale (+4,40% rispetto al 2019) di cui 1.750 token wireless;

- **Marchi e brevetti:** depositati 369 marchi, brevetti/disegni (2019:371) tutte pratiche evase in 5 gg; circa 1000 interventi dello sportello di primo orientamento;

- **PID:** vari eventi di promozione a cui hanno partecipato 340 utenti; erogati quasi 1 milione di euro di voucher in favore di circa 120 imprese;

- **Alternanza scuola-lavoro:** erogati quasi 200 mila euro di voucher in favore di 237 imprese;



- **Formazione continua (AdI):** 143,5 h di formazione su cultura di prodotto (di cui 13,5 in modalità webinar) 1.030 partecipanti; (2019: 242,5 h per 761 partecipanti) 97 h rivolte alle scuole per 333 partecipanti (2019: 222 h per 915 partecipanti); 327 h di formazione in area aggiornamento competenze; 230 h di formazione mirata per Digital Tourism e Business;

- **Formazione abilitante (AdI):** 2.419 ore di formazione abilitante (26 corsi per 239 partecipanti) (2019: 3453 ore per 26 corsi per 375 partecipanti);

- **Semplificazione amministrativa:** 13 accessi gratuiti rilasciati a PA per consultazione RI e EBR (per un totale di più di 20 mila documenti estratti);

- **Tempi di pagamento:** 1.276 fatture pagate per 2.304.742 Euro (2019:1.640 per 2.856.452) 25,39 gg di anticipo sulla scadenza della fattura (2019: -25,06); 99% delle fatture pagate entro 30 gg, nessuna fattura oltre i 60 gg;



- **Maturità digitale:** Infrastruttura interamente virtualizzata; pratiche interne quasi interamente digitali; a partire da marzo 2020 gran parte del personale ha potuto svolgere l'attività lavorativa da casa usufruendo del desktop virtualizzato; introduzione di sistemi di videocomunicazione (Meet, Zoom, Voip);

## 8. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Con deliberazione della Giunta camerale n. 47 di data 29 maggio 2020 è stato approvato il nuovo Sistema di misurazione e valutazione della performance della Camera di Commercio I.A.A. di Trento.

La Camera di Commercio di Trento, come noto, aderisce al Sistema camerale di Unioncamere - Unione italiana delle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura - la quale realizza e gestisce servizi e attività di interesse delle Camere di Commercio e delle categorie economiche, coordinando le iniziative del Sistema attraverso direttive e indirizzi agli Organismi che ne fanno parte.

Per questo motivo, al fine di garantire migliori possibilità di coordinamento e confronto, e al tempo stesso fornire un utile strumento di pianificazione e programmazione, pur non essendo richiesto dalla normativa regionale di riferimento, si è ritenuto opportuno dotare l'Ente di un sistema organico di misurazione e valutazione della *performance*, approvato con la sopra citata deliberazione della Giunta camerale n. 47 di data 29 maggio 2020.

Le principali finalità connesse all'adozione di tale sistema sono:

- ricognizione delle modalità e tempistiche di gestione del piano di miglioramento;
- formalizzazione delle modalità di valutazione della dirigenza. Tra l'altro tali modalità verranno così integrate in un sistema unitario e rese funzionali alle specifiche dell'applicativo di rilevazione che verrà utilizzato a partire dal 2021;
- ricognizione delle regole di valutazione del personale non dirigenziale. L'attività di fatto si limita ad un mero richiamo degli istituti previsti dal contratto collettivo, nell'ottica di incrementare la trasparenza in esterno (vale notare che il contratto è già pubblicato quindi non si aggiunge nulla di nuovo).

Le principali innovazioni per il Piano di Miglioramento sono consistite:

- o nella valutazione di Ente ancorata sia a obiettivi strategici che operativi, che peseranno rispettivamente per 80% e 20% (fino ad ora era invece collegata ai soli obiettivi strategici);
- o nel rafforzamento degli obiettivi in ottica benchmark (inserimento di indicatori elaborati dal sistema Pareto) e anticorruzione (red flag indicators).

Per la Valutazione della dirigenza:

- o previsione del termine entro cui provvedere all'assegnazione e alla valutazione degli obiettivi;
- o revisione dei meccanismi di aggregazione e dei pesi delle singole componenti del sistema di valutazione (performance di struttura, performance individuale e capacità dirigenziali).
- o revisione delle modalità di calcolo della performance di struttura;
- o riorganizzazione degli obiettivi individuali con l'abbandono degli obiettivi "ordinari", che costituiranno oggetto di esame della valutazione delle capacità dirigenziali, per concentrare l'attenzione sugli obiettivi di innovazione;



- revisione dei descrittori delle capacità dirigenziali, in modo da attualizzarli e completarli con le azioni attese (standard), che ne esplicitino meglio il contenuto (in recepimento delle indicazioni Unioncamere);

L'Ente camerale ha rispettato le fasi e le tempistiche programmate per il processo di misurazione e valutazione della performance anche per il 2020-2021.

In particolare il Servizio Controllo di gestione, su incarico del Segretario generale, si è occupato della gestione delle varie fasi che compongono la realizzazione del Piano di miglioramento.

Il processo di pianificazione della struttura, degli obiettivi strategici ed operativi che sono andati a comporre il Piano di Miglioramento 2021-2022 è stato effettuato tuttavia solo parzialmente nella consueta modalità bottom up. Per non gravare ulteriormente sugli Uffici, impegnati nella riorganizzazione dell'attività al fine di adattarsi alle nuove necessità ed opportunità date dal Covid19, si è deciso di prorogare la maggior parte degli obiettivi già presenti nel Piano di Miglioramento 2020-2022.

A partire da questo presupposto, accettato uniformemente da tutti i Direttori, il consueto processo di concertazione e confronto con gli Uffici, è stato svolto in via informale dal Servizio Controllo di gestione che si è occupato di contattare tutti i Direttori e individuare con loro, per vie brevi, le eventuali modifiche da apportare agli obiettivi non più pertinenti o raggiunti. Allo stesso modo si è anche occupato dell'introduzione degli obiettivi innovativi, magari conseguenti proprio dalle attività poste in essere dall'Ente per fronteggiare l'avvento della pandemia (si pensi agli obiettivi in tema di Lavoro Agile).

Il Servizio Controllo di Gestione si è inoltre occupato del coinvolgimento del Nucleo di Valutazione della Camera di Commercio I.A.A. già durante la formazione del documento, in un tentativo di creare un sistema più dinamico ed in grado di sfruttare le intuizioni ed i suggerimenti dell'organismo indipendente per dotare l'Ente di uno documento più completo, utile e sfidante.

Questo lavoro preliminare è stato propedeutico alla consegna del Piano di Miglioramento 2021-2023 al Nucleo di Valutazione della Camera di Commercio I.A.A. che ha espresso parere positivo ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli artt. 1 e 7 della L.R. 4/2011.

Il medesimo documento è stato poi oggetto di una apposita informativa inviata alle Organizzazioni sindacali.

A conclusione di questa prima parte dell'iter il Piano di Miglioramento 2021-2023 è stato approvato dalla Giunta camerale con Deliberazione numero 2 nella riunione del 14 gennaio 2021, nei termini prescritti dalle norme.

Unica circostanza nella quale ci si è discostati rispetto alle annualità precedenti riguarda la Rilevazione intermedia che non è stata effettuata.

Il processo di rilevazione finale della performance relativa al Piano di Miglioramento per l'annualità 2020 è stata attivata anche in questo caso su indicazione del Segretario generale dal Servizio Controllo di Gestione in via informale, chiedendo ai Direttori degli Uffici, nei mesi di marzo ed aprile, contestualmente alle operazioni di chiusura del Bilancio di esercizio 2020 e di raccolta dei dati per l'Osservatorio camerale, di rilevare i valori delle misure e di conseguenza il grado di raggiungimento dei target ed il livello di adempimento degli obiettivi di propria competenza.

Tale attività di rilevazione ha permesso di ottenere i dati di Performance più o meno aggregati che sono stati utilizzati per la redazione della presente Relazione sullo stato di attuazione del Piano di Miglioramento per l'esercizio 2020.

Come per la parte di programmazione, anche per quella di rendicontazione dello stato di attuazione del Piano di Miglioramento, il Servizio Controllo di Gestione si è occupato del coinvolgimento del Nucleo di Valutazione della Camera di Commercio I.A.A. già durante la formazione del documento.

Tale documento sarà sottoposto alla approvazione da parte della Giunta camerale.