



CAMERA
DI COMMERCIO
INDUSTRIA
ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA
DI TRENTO

Pronti all'impresa

Piano di miglioramento per il triennio 2021-2023

Sommario

PREMESSA	3
1. ANALISI DEL CONTESTO INTERNO.....	6
1.1. Contesto normativo e istituzionale	6
1.2. L'amministrazione in cifre.	6
1.2.1. Risorse umane.....	6
1.2.2. La struttura organizzativa dell'Ente e le sue funzioni.....	6
1.2.3. Principali attività.	7
1.2.4. Partecipazioni in società e quote associative	13
1.3. Il coordinamento con gli altri documenti di programmazione.	13
2. ANALISI CONTESTO ESTERNO.....	15
3. L'ALBERO DELLA PERFORMANCE.....	17
3.1. La mission della Camera di Commercio	17
4. LE SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE	19
4.1 RIEPILOGO OBIETTIVI STRATEGICI.....	19
4.1.1 SCHEDE DI DETTAGLIO OBIETTIVI STRATEGICI	20
4.2 RIEPILOGO OBIETTIVI OPERATIVI	38
4.2.1. SCHEDE DI DETTAGLIO OBIETTIVI OPERATIVI	40

PREMESSA

Tutti gli strumenti di programmazione attualmente redatti iniziano con una comune considerazione ovvero che il prossimo futuro sarà caratterizzato, a tutti i livelli, individuale, sociale ed economico dalla necessità di affrontare e superare nel migliore dei modi la pandemia mondiale in corso.

Nell'ultimo anno l'Ente camerale trentino ha fatto un considerevole sforzo al fine di dotarsi di una pluralità di strumenti di programmazione nei quali si è espressa la consapevolezza della necessaria adattabilità, elasticità e capacità di risposta a esigenze e a un contesto generale in evoluzione.

Nel corso del 2020 la CCIAA di Trento ha infatti stipulato accordi (in primis l'Accordo di Programma con la PAT, ma anche l'adesione ai Progetti di sistema del MISE), approvato strumenti di programmazione (ancora l'Accordo di Programma ma anche le Linee Programmatiche di consiliatura, il Regolamento di Misurazione e Valutazione della Performance per accennare solo ai principali), modificato la sua organizzazione interna (Regolamento in materia di organizzazione e atti conseguenti, ricorso in maniera diffusa al lavoro agile e a distanza) il tutto finalizzato al miglior perseguimento degli obiettivi di efficientamento, razionalizzazione e miglioramento quali-quantitativo dei propri servizi a beneficio ultimo dei cittadini e delle imprese.

Anche la redazione di questo nuovo Piano di Miglioramento 2021-2023 è stato fortemente influenzata da queste premesse.

Da un lato infatti il Piano ha recepito al suo interno quanto stabilito dal menzionato Regolamento di Misurazione e Valutazione della Performance. Il sistema di aggregazione della performance prescelto tiene conto ora sia degli obiettivi strategici che di quelli operativi (differenziandosi in questo senso dalla previgente impostazione), aggregati in entrambi i casi a livello di area strategica, seppur con un differente peso: gli obiettivi strategici pesano per l'80%, mentre quelli operativi per il 20%, in modo da rendere conto del loro minor impatto sull'azione finale dell'Ente.

Un forte influsso sulla redazione del Piano di Miglioramento lo hanno avuto anche le recenti Linee programmatiche, approvate dal Consiglio camerale, che sono state a loro volta fortemente influenzate dalle priorità e aree di maggior impegno individuate nel nuovo Accordo di programma siglato fra l'Ente camerale e la Provincia autonoma di Trento (Adp).

Il nuovo Adp ha preso le mosse dalla individuazione di quattro pilastri fondamentali che reggeranno l'insieme delle azioni comuni messe in campo dai due Enti nel prossimo quadriennio, con l'obiettivo di incentivare uno sviluppo forte e proficuo del tessuto imprenditoriale trentino.

Questi quattro pilastri sono:

- Valorizzazione delle produzioni distintive del territorio trentino;

- Attività di indagine, monitoraggio e approfondimento;
- Formazione e servizi per le imprese;
- Digitalizzazione delle imprese, semplificazione dei rapporti con e fra le Pubbliche amministrazioni e del sistema dei controlli;

Come anticipato, il rafforzamento dei rapporti con la Provincia autonoma di Trento, "certificato" dal rinnovamento dell'Accordo di Programma con ulteriori ambiti di collaborazione e delega fra i due Enti, ha orientato la realizzazione delle Linee programmatiche secondo un nuovo schema che mette in primo piano i 4 ambiti principali di azione presenti nell'Accordo di Programma, appena ricordati.

La formalizzazione delle linee pluriennali per la vigente consiliatura, non ha variato l'impostazione del Piano di Miglioramento ed in particolare l'articolazione delle aree strategiche di riferimento, che mantengono la suddivisione in quattro macro-aggregati contenenti obiettivi trasversali a più uffici:

- L'area strategica 1: Innovazione, sviluppo e competitività;
- L'area strategica 2: P.A. Leggera e connessa;
- L'area strategica 3: Equilibrio e trasparenza del mercato;
- L'area strategica 4: Attrattività del territorio.

Tale articolazione mira a rafforzare le relazioni tra le varie direttrici di sviluppo in cui si articola la mission istituzionale dell'Ente, onde rappresentarle in un quadro più chiaro ed organico.

Tuttavia l'individuazione univoca da parte di questi due fondamentali documenti, Linee programmatiche e Accordo di programma, dei quattro pilastri fondamentali dell'azione dell'Ente camerale nel prossimo futuro, ha anche reso più semplice e lineare uno dei compiti assegnati all'Ente camerale da parte del Nucleo di valutazione nel parere rilasciato lo scorso anno in merito al Piano di miglioramento 2020-2023.

Il parere infatti rilevava come essendo "del tutto ovvio che taluni obiettivi siano più impegnativi e determinanti di altri, in termini di efficienza, efficacia e coerenza con le priorità di governo dell'ente, si suggerisce di enunciare, nelle parti di commento del Piano, gli obiettivi a cui gli organi camerali attribuiscono maggiore importanza per l'attuazione dei propri indirizzi di governo. In altre parole si propone di introdurre una scala di valore politico dei principali obiettivi del Piano, che aiuti a comprendere le finalità ispiratrici di quest'ultimo".

Per questo motivo sul fondo delle tabelle riepilogative dei vari target racchiusi in un obiettivo strategico oppure operativo è specificamente enucleato quale di questi sia il target prioritario in considerazione della sua maggiore "vicinanza" rispetto al pilastro individuato nei documenti di programmazione.

Come anticipato la predisposizione di questo nuovo Piano di Miglioramento 2021-2023 è stato fortemente influenzato da quanto accaduto nel corso del 2020, ma non solo positivamente, anche purtroppo negativamente.

L'emergenza sanitaria ha infatti reso molto più incerto il panorama delle attività realizzabili nel corso del 2021 e di conseguenza anche la programmazione richiesta agli uffici in questa fase è risultata più difficoltosa, meno innovativa e tesa più al mantenimento delle prestazioni garantite negli anni precedenti, se non addirittura ad un suo ridimensionamento (come è successo nel caso dei target relativi alle attività di promozione presso Palazzo Roccabruna), che orientata all'innovazione ed ai nuovi target.

Questo non ha tuttavia impedito di accogliere alcune ulteriori osservazioni fatte dal Nucleo di Valutazione nel parere dell'anno 2020 ovvero quello di introdurre una Base line che da un lato faciliti "la comprensione di quanto e come il Piano incida sulla situazione esistente" ed evitare così i Piani "senza memoria" e dall'altro "renda evidente la dimensione dell'impegno correlato ai valori target per il futuro triennio". Tuttavia l'introduzione della specifica colonna (Baseline – Target 2020) se da un lato sicuramente evita il pericolo dei Piani senza memoria rischia nel contesto sviluppatosi a seguito dell'emergenza Covid di mortificare gli obiettivi fissati, in quanto nella realtà dei fatti non è stato pianificato un misurabile miglioramento ma, come anticipato, piuttosto la volontà di mantenere l'erogazione dei servizi ai livelli precedenti.

Anche gli indicatori relativi alla realizzazione di customer satisfaction ovvero di strumenti in grado di rilevare "l'efficacia qualitativa percepita" dagli utenti in merito ai servizi resi alle imprese ed ai cittadini da parte dell'Ente camerale sono stati mantenuti anche nel Piano di Miglioramento 2021-2023, così come auspicato nel parere sul Piano di Miglioramento 2020 da parte del Nucleo di Valutazione. Tuttavia per quanto importanti da parte dell'Ente, sono stati oggetto di una attenta riflessione in merito alla situazione contingente. Per questo motivo la loro programmazione sarà subordinata, come lo è stato nel 2020, ad una situazione economica più favorevole in quanto probabilmente ora non di particolare gradimento per le imprese.

1. ANALISI DEL CONTESTO INTERNO

1.1. Contesto normativo e istituzionale

La Camera di Commercio I.A.A. è un ente autonomo di diritto pubblico a struttura rappresentativa, dotato di personalità giuridica e di autonomia funzionale e titolare di funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese della Provincia di Trento.

L'ordinamento, le competenze e la composizione degli Organi di vertice dell'Ente camerale sono attualmente disciplinati dal D.P.Reg. 12 dicembre 2007, n. 9/L, di cui si attende l'adeguamento, in recepimento dei principi di cui al disegno di legge di riforma del sistema camerale (d.lgs. 219/2016).

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

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

1.2. L'amministrazione in cifre.

1.2.1. Risorse umane

Al 31 dicembre 2020 prestano servizio presso l'Ente camerale 114 dipendenti (di cui 3 dirigenti ed un dipendente con contratto giornalisti), 3 dei quali a tempo determinato (fra cui un dirigente).

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

1.2.2. La struttura organizzativa dell'Ente e le sue funzioni

La struttura organizzativa della Camera di Commercio di Trento, è stata recentemente ri-approvata con deliberazione della Giunta Camerale n. 64 di data 19 giugno 2020 è così articolata:

Area 1 – Amministrazione

- gestione dei processi amministrativi e di supporto (risorse umane, ragioneria, economato, sistemi informatici);

Area 2 – Anagrafe Economica

- attività anagrafico certificativa (Registro imprese e Albo Imprese Artigiane);
- servizio commercio (Albi e Ruoli, protesti, vendite particolarmente favorevoli, procedure sanzionatorie, carte tachigrafiche);
- servizi amministrativi a supporto degli operatori con l'estero;
- gestione dell'Albo gestori ambientali ed attività connesse;

Area 3 – Promozione, Tutela e Sviluppo del Territorio

- servizi a sostegno dell'innovazione e della crescita delle imprese locali (marchi e brevetti, Punto Impresa Digitale, Alternanza Scuola-lavoro);
- studi e ricerche sui principali indicatori economici locali;
- attività di promozione, valorizzazione e tutela delle produzioni tipiche locali;
- metrologia legale e sicurezza dei prodotti;
- gestione della funzione di "Autorità di controllo e certificazione" per i vini DOC e IGT;
- gestione di ulteriori attività in ambito agricolo e forestale.

Il Segretario Generale è il vertice della struttura organizzativa e amministrativa camerale e provvede ad attuare gli indirizzi e gli obiettivi stabiliti dagli organi dell'Ente. Al Segretario Generale fanno capo la Segreteria Generale (segreteria e organi istituzionali, regolazione del mercato) e gli Uffici e Servizi in Staff (comunicazione, controllo di gestione).

Nel paragrafo che segue si riepiloga, in sintesi, i principali dati quali-quantitativi relativi all'attività, svolta dall'Ente camerale nel corso dell'anno 2019 nei diversi settori di intervento, al fine di meglio rappresentare l'estensione delle relative attribuzioni.

1.2.3. Principali attività.

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 rappresentano comunque una parte importante dello sforzo prodotto dall'Ente camerale per l'erogazione di servizi di qualità in maniera efficace, efficiente ed economica. Per dare organicità e criterio alla descrizione si è deciso di suddividerli in macrosettori. Per primo sono analizzati gli indicatori selezionati dal Dipartimento della Funzione Pubblica per poi passare a settori Struttura, Salute economica, Efficienza, Efficacia, Volume, Qualità.

Tutti i dati sono ricavati dalla rilevazione annuale effettuata da tutte le Camere di commercio all'interno del progetto di Unioncamere denominato Pareto.

Indicatori del Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP):

Il Dipartimento della Funzione Pubblica ha attuato un'attività di analisi e selezione di indicatori utili a misurare la performance delle amministrazioni nella gestione di alcuni processi trasversali comuni. Tale attività è maturata nell'ambito dell'esperienza CoWorkingLab, un percorso laboratoriale intrapreso dal Dipartimento della Funzione Pubblica (di seguito DFP) assieme ad alcune amministrazioni nel corso dell'anno 2018. Per la selezione degli indicatori si è fatto principalmente riferimento alla dimensione di performance organizzativa come definita nelle Linee guida n. 1/2017 e n. 2/2017 con particolare riferimento agli aspetti individuati dall'art. 8 del d.lgs 150 del 2009, comma 1, lettera d) sulla modernizzazione ed il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e lettera f) sull'efficienza nell'impiego delle risorse.

Gli indicatori sopra definiti sono riconducibili alle seguenti funzioni di supporto:

1. Gestione delle risorse umane;
2. Gestione degli approvvigionamenti e gestione immobiliare;
3. Gestione delle risorse informatiche e digitalizzazione;
4. Gestione della comunicazione e della trasparenza.

In particolare nel 2019 sono stati monitorati per la CCIAA di Trento, per quanto riguarda il primo punto relativo alla gestione delle risorse umane:

- il Costo unitario della funzione di gestione delle risorse umane, che misura l'Incidenza media dei costi di gestione del personale per dipendente, ovvero le Risorse (costi + interventi economici) assorbite dal processo B1.1 (Gestione del personale) nell'anno "n" sulle Unità di personale dipendente (TI+TD) comprensive del personale dirigenziale. Tale costo si è attestato sui 2.972,31 Euro (in calo rispetto agli anni precedenti 3.406,77 Euro anno 2018 e 3.411,13 Euro anno 2017) in linea con il cluster dimensionale (media 3.883,67 euro);
- Il Grado di attuazione di forme di organizzazione del lavoro in telelavoro o lavoro agile che nel 2019 era ancora allo 0%;
- Il Grado di copertura delle attività formative dedicate al personale ovvero il numero di dipendenti che hanno seguito almeno un'attività formativa nell'anno, sulle Unità di personale dipendente (TI+TD) comprensive del personale dirigenziale, 81,82% (50,91% nel 2018), anche questo in media con il cluster dimensionale (82,28%).
- il Grado di copertura delle procedure di valutazione del personale che misura il Ricorso allo strumento dei colloqui di valutazione per il personale che per la CCIAA di Trento è ora consuetudine consolidata.
- Il Tasso di mobilità interna del personale non dirigenziale che misura il livello di rotazione del personale non dirigenziale, al 4,67% (sono ruotati 5 dipendenti) (8,41% nel 2018 – 9 dipendenti) oltre la media di cluster pari a 2,08.

Per quanto riguarda invece la Gestione degli approvvigionamenti e gestione immobiliare nel 2019 sono stati monitorati per la CCIAA di Trento:

- Incidenza del ricorso a convenzioni CONSIP e al mercato elettronico degli acquisti ovvero la Spesa per l'acquisto di beni e servizi effettuata tramite convenzioni quadro o il mercato elettronico (lordo iva) sul totale dei Pagamenti per acquisto di beni e servizi, pari al 42,66% (42,87% nel 2018) sopra la media del cluster del 22,84%;
- La spesa per energia elettrica al metro quadro 14,77 euro (11,78 nel 2018) inferiore alla media del cluster di 21,69 euro;

Per il terzo aspetto monitorato riguardante la Gestione delle risorse informatiche e digitalizzazione sono state analizzati in modalità accentrata da Unioncamere ed Infocamere, ovvero in maniera valida per tutte le CCIAA, gli indicatori riguardanti:

- La Percentuale di servizi full digital ovvero l'Incidenza dei servizi completamente digitali sul totale dei servizi camerali pari al 73,91% ovvero 34 su 46.

- La Percentuale di servizi a pagamento tramite PagoPa pari al 66,67% ovvero il numero dei servizi a pagamento che consentono uso PagoPA (4) sul numero totale di servizi erogati a pagamento (6);
- La Percentuale di comunicazioni tramite domicili digitali pari al 100%;
- Percentuali di banche dati pubbliche disponibili in formato aperto pari al 100%.

Per quanto riguarda il quarto ed ultimo raggruppamento di indicatori individuati dal Dipartimento della Funzione Pubblica e relativo alla Gestione della comunicazione e della trasparenza, sono stati monitorati:

- Il livello di Consultazione del portale istituzionale ovvero il numero di accessi unici assoluto su 365 giorni pari a 1.161,81;
- Il Grado di trasparenza dell'amministrazione ovvero l'Indice sintetico di trasparenza dell'amministrazione elaborato con la ricognizione annuale effettuata dal Nucleo di Valutazione, pari al 100%.

Struttura:

La CCIAA di Trento è caratterizzata storicamente da una consistenza del personale alta rispetto a quello presente presso le altre CCIAA. Al termine del 2019 si attestava sulle 107,31 fte, mentre il numero medio di personale per dirigenti a 35,67 unità. Anche il dimensionamento del personale (dipendente ed esterno) rispetto al bacino di imprese, si attestava al 1,87 fte, e risulta alto rispetto a quello comunicato dalle altre CCIAA. Il personale stabile risulta essere il 93,01% e di conseguenza il personale flessibile (esternalizzati ed assimilati) incide per il 6,99%. Tuttavia l'incidenza percentuale del personale sulle varie funzioni istituzionali (A-B-C-D-E) risulta in linea con quanto succede nelle altre CCIAA.

Salute economica:

I dati raccolti nel 2019 rappresentano una CCIAA di Trento che può vantare una buona salute economica: l'Indice di equilibrio strutturale – che indica la capacità della camera di coprire gli oneri strutturali con i proventi strutturali – è al 17,78% (ca. 11.150 euro di oneri strutturali per ca 13.500 proventi strutturali). Equilibrio economico al netto del Fondo di perequazione, che misura la capacità della Camera di restare in equilibrio economico senza ricorrere al meccanismo del fondo perequativo, si attesta a 100,38% in linea con la media del cluster dimensionale (insieme delle CCIAA con la stessa quantità di imprese iscritte) al 104,86%. Anche l'Equilibrio economico della gestione corrente – che misura l'incidenza degli Oneri correnti rispetto ai Proventi correnti – risulta positivo 101,7% (la media del cluster dimensionale è 105,04%). L'incidenza degli oneri correnti sugli oneri totali è alta 99,79% ma in linea con la media delle altre CCIAA del Cluster (96,96%).

L'incidenza del diritto annuale sui proventi correnti è particolarmente basso, appena il 37,88% in quanto le entrate della CCIAA di Trento godono anche del Contributo Regionale e delle risorse provenienti dall'Accordo di programma con la PAT. Nonostante la consistenza del personale alta, l'incidenza degli oneri di personale sugli oneri correnti

46,50% è di poco sopra a quella delle altre cciaa del Cluster (media al 37,11%). In linea risultano anche:

- l'indice di liquidità immediata (Misura l'attitudine ad assolvere, con le sole disponibilità liquide immediate agli impegni di breve periodo);
- il margine di struttura finanziaria (Misura la capacità dell'Ente camerale di far fronte ai debiti a breve termine mediante la liquidità disponibile o con i crediti a breve).
- sia l'indice di struttura primario (Misura la capacità della Camera di commercio di finanziare le attività di lungo periodo interamente con capitale proprio) che l'indice di struttura secondario (Misura la capacità della CCIAA di autofinanziarsi con il patrimonio netto ed i debiti di funzionamento).

Efficienza:

Il Volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione della iscrizione di atti/fatti nel RI/REA/AIA che indica il numero medio di istanze "evase" per ogni unità di personale (espressa in FTE integrato) si attesta a 1.387,77 nella media del cluster (1.456,65).

Risultano nella media del cluster anche:

- il volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione del rilascio e rinnovo dispositivi firma digitale: 5.048,97 (media 3.858,11);
- il volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione del rilascio/ rinnovo delle carte tachigrafiche: 1.90,10 (media 1.812,90);
- il volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione del rilascio documenti a valere per l'estero 7.040,53 (media 7.505,22);
- il volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione delle ordinanze sanzionatorie 265,08 (media 431,34)
- il costo unitario medio notifiche verbali di accertamento ed ordinanze di ingiunzione 281,29 € (media 150,53 €)
- il costo unitario medio di gestione domande brevetti e marchi e seguiti 101,84 € (media 109,14 €)
- il costo unitario medio procedura di mediazione/conciliazione gestite 861,59 € (media 688,90 €)
- il valore medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione delle verifiche metriche prime e periodiche 6.194,27 (media 13.322,71)
- il volume medio di attività gestito dal personale addetto alla gestione della cancellazione/ sospensione protesti 110,99(media 292,99)
- il volume medio per addetto procedure di conciliazioni/mediazioni gestite 150,06 (media 140,52)

Efficacia:

La CCIAA di Trento è da sempre caratterizzata da una percentuale di incasso del Diritto annuale molto alta, 85,61% nel 2019. Inoltre anche l'indicatore Capacità di generare proventi (Misura quanta parte dei Proventi correnti è stata generata dalla Camera di

commercio oltre alle entrate da Diritto annuale e da Diritti di segreteria) risulta molto performante: 43,21% (rispetto ad una media del cluster di 8,85%) ancora una volta in quanto le entrate della CCIAA di Trento godono anche del Contributo Regionale e delle risorse provenienti dall'Accordo di programma con la PAT. Anche il Grado di restituzione delle risorse al territorio in interventi di promozione che Misura il valore del diritto annuale (al netto dell'accantonamento) restituito al tessuto economico mediante gli Interventi economici mostra un lusinghiero 100,74%.

In linea con la media del cluster (27,16) è anche l'incidenza degli interventi economici sui proventi correnti 25,37% che Misura la capacità dell'Ente di destinare una quota significativa delle risorse camerali ad interventi economici sul totale degli Oneri correnti. Maggiore è l'incidenza degli Interventi economici sul totale degli Oneri correnti più la CCIAA ha utilizzato risorse per finanziare interventi diretti alle imprese.

Nel 2019 è risultato in crescita anche il Livello di diffusione del servizio di Mediazione e Conciliazione (3,30 ovvero 153 mediazioni su 46.300 imprese, 3,19 nel 2018 e 2,26 nel 2017), ed il Tasso di evasione dei verbali di accertamento lavorati dall'Ufficio Sanzioni 91,23% (84,13% nel 2018, 88,92% nel 2017).

Molto alto rispetto al Cluster dimensionale è il Grado di copertura degli interventi promozionali con contributi di terzi (che Misura il grado di copertura degli interventi promozionali realizzati direttamente e/o attraverso le Aziende Speciali con contributi di terzi.) 45,33% (media cluster 13,23%), in quanto gran parte delle risorse dell'Accordo di programma vengono poi utilizzate quali interventi economici in ambito promozionale. I contributi vengono usati in maniera diretta dall'Ente camerale come dimostrato dal dato molto basso relativo all'Incidenza Contributi a terzi per iniziative realizzate da terzi sul totale del valore degli interventi economici (appena 1,57% media 16,76) e dal contemporaneo dato alto dell'Incidenza Progetti gestiti direttamente sul totale del valore degli interventi economici (26,29% media 17,27). Nel 2019 in generale l'Incidenza contributi erogati direttamente alle imprese sul totale del valore degli interventi economici si è attestata sul 24,48%. 551 imprese su 46.300 sono state beneficiarie di contributi diretti previa emanazione di specifici bandi (11,90 ogni 1.000 imprese contro una media di 4,74 ogni 1.000 imprese).

In linea con il cluster dimensionale anche l'Incidenza quote associative sul totale del valore degli interventi economici 0,98% (media 0,97%).

Volume:

Nel 2019 si è in media rilevato un mantenimento del consueto volume delle attività realizzate dall'Ente camerale. Alcuni dati rilevati per l'Osservatorio camerale anche da soggetti esterni (Unioncamere, Infocamere) ed in maniera automatica tramite i software utilizzati per l'erogazione dei servizi:

- Numero totale di posizioni economiche retributive elaborate 2.200 (2.258 nel 2018, 2.331 nel 2017);
- Numero di scritture contabili registrate 61.122 (62.926 nel 2018, 50.868 nel 2017),

- Numero totale di documenti protocollati 35.952,00 (32.828 nel 2018, 28504 nel 2017);
- Numero di documenti a valere per l'estero rilasciati/convalidati 12.445 (10.442 nel 2018, 11.024 nel 2017);
- Numero di rilasci e rinnovi delle carte tachigrafiche 1.818 (2.521 nel 2018, 2.984 nel 2017);
- Numero di rilasci e rinnovi di dispositivi per la firma digitale 4.145 (3.777 nel 2018, 3.376 nel 2017);
- Numero totale di pratiche Registro Imprese evase 18.075,23*1 (17.438.01 nel 2018, 16.713,93 nel 2017);
- Numero totale di atti/documenti elaborati/rilasciati a sportello + Numero totale pagg. libri, registri, formulari vidimati 104.285,80 *(94.685,90 nel 2018, 96.389,00 nel 2017);
- Numero di procedure di mediazione/conciliazione avviate 153 (148 nel 2018, 105 nel 2017);
- Numero di istanze di cancellazione/sospensione protesti evase 43 (61 nel 2018, 69 nel 2017);
- Numero di notifiche emesse 370 (516 nel 2018 e 614 nel 2017);
- Numero di ordinanze (di ingiunzione e di archiviazione) emesse 355 (318 nel 2018 e 614 nel 2017);
- Numero totale di istruttorie + Numero totale di notifiche 1.534 (1.476 nel 2018 e 2.486 nel 2017);
- Numero di verbali di accertamento istruiti 355 (318 nel 2018 e 614 nel 2017);
- Numero di verbali di accertamento ricevuti dagli organi di vigilanza 390 (378 nel 2018 e 723 nel 2017);
- Numero totale di domande brevetti, modelli, marchi e seguiti pervenute da utenti, imprenditori e mandatari 371 (394 nel 2018 e 384 nel 2017);
- N. totale di comunicazioni inviate a imprese e PPAA 19.038 (0 nel 2018 e 0 nel 2017);
- N. Carnet ATA rilasciati/convalidati 40 (32 nel 2018, 30 nel 2017).

Qualità:

- Nel 2019 il Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese si è ulteriormente alzato arrivando a 7,50 giorni (5,70 gg nel 2018 e 5,00 gg nel 2017), a percentuale di pratiche del Registro Imprese evase entro 5 giorni dal ricevimento si è attestata al 68,40% (67,20% nel 2018 e 69,20% nel 2017) con una media del Cluster di 80,5%. Il Ritardo medio dei pagamenti ponderato in base all'importo delle fatture -25,07 gg (-23,85 gg nel 2018) si è mantenuto ben al di sopra della media del Cluster -7,9 gg.

Fonte: Rilevazione Pareto/Kronos 2019 CCIAA di Trento

¹ * Valore calcolato come un volume "pesato", nel senso che è frutto di un'elaborazione finalizzata a ponderare le diverse tipologie di pratica al fine di poterle sommare in un unico volume di attività

1.2.4. Partecipazioni in società e quote associative

Con disposizione del Presidente n. 16 di data 23 dicembre 2020, è stata definita in modo organico la pianificazione degli interventi di razionalizzazione di società e partecipazioni societarie dell'Ente camerale, così come richiesto dalla legge 190/2014. L'analisi è stata operata distinguendo le partecipazioni tra quelle in società del sistema camerale (i cui servizi sono erogati in regime di *in house*) e quelle operanti nel territorio, relative a infrastrutture o attività di particolare importanza per il sistema economico provinciale.

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

1.3. Il coordinamento con gli altri documenti di programmazione.

Il Piano di Miglioramento si coordina necessariamente con gli altri documenti di programmazione dell'Ente camerale ed in particolare con il Piano di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza e con il più recente Piano Organizzativo del Lavoro Agile.

Nel Piano di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza è infatti inserita una apposita sezione che contiene gli Obiettivi strategici in ottica anticorruzione e coordinamento con il Piano di Miglioramento. Conformemente a quanto richiesto dal Piano Nazionale Anticorruzione si prevedono all'interno del Piano di Miglioramento una serie di obiettivi strategici che l'amministrazione camerale si pone per la prevenzione di possibili fenomeni corruttivi e per la diffusione di una cultura della legalità all'interno della propria struttura. Tali obiettivi, in quanto misurabili, si accompagnano a specifici indicatori di risultato, che sono stati inseriti sia all'interno del Piano di Miglioramento sia all'interno delle schede del rischio presenti nel Piano Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

Obiettivi strategici in ottica anticorruzione della CCIAA di Trento sono:

- a. Perseguire politiche di gestione del personale funzionali a garantire correttezza, imparzialità ed efficienza dell'operato della PA, promuovendo in particolare adeguati percorsi formativi e attivando sistemi rilevazione puntuale delle attività svolte;
- b. Assicurare il pieno rispetto delle normative vigenti in materia di trasparenza, anticorruzione e accesso civico, informatizzando ove possibile il caricamento del dato e assicurando un controllo incrociato sulla correttezza dello stesso;
- c. Assicurare un controllo puntuale sull'andamento della spesa e sulle modalità di gestione delle acquisizioni di beni e servizi, secondo procedure che siano improntate a criteri di programmazione e razionalizzazione dei costi;

- d. Controllare e monitorare i tempi dell'azione amministrativa, con particolare riferimento ai settori maggiormente esposti a rischio corruttivo;

Alla stessa maniera il Piano di Miglioramento contiene al suo interno alcuni obiettivi strategici ed indicatori che ne consentono un coordinamento con il Piano Organizzativo del Lavoro Agile. Il POLA individua le modalità attuative del lavoro agile prevedendo, per le attività che possono essere svolte in modalità agile, che almeno il 60 per cento dei dipendenti possa avvalersene, garantendo che gli stessi non subiscano penalizzazioni ai fini del riconoscimento di professionalità e della progressione di carriera, e definisce, altresì, le misure organizzative, i requisiti tecnologici, i percorsi formativi del personale, anche dirigenziale, e gli strumenti di rilevazione e di verifica periodica dei risultati conseguiti, anche in termini di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa, della digitalizzazione dei processi, nonché della qualità dei servizi erogati, anche coinvolgendo i cittadini, sia individualmente, sia nelle loro forme associative.

Il POLA dell'Ente camerale trentino è in fase di realizzazione e verrà approvato per la prima volta nel corso dei prossimi mesi.

Il Piano di Miglioramento, con l'obiettivo, previsto dalle norme, di rendere misurabile e monitorabile il progredire dell'inserimento e della diffusione di questa nuova modalità di lavoro ha già inserito al suo interno una serie di obiettivi in materia di Lavoro Agile.

In particolare l'obiettivo strategico 2.9 - "Grado di attuazione di forme di organizzazione del lavoro in telelavoro o lavoro agile", i cui indicatori sono tesi a monitorare la percentuale, da una parte delle risorse umane che parteciperanno a questa nuova modalità di espletamento dell'attività lavorativa e dall'altra dalla percentuale degli effetti positivi in termini di economicità ed efficienza che tale innovazione porterà all'Ente camerale.

A questo si accompagna il relativo obiettivo operativo 2.9.1 – "Livelli di qualità percepita in merito al tema del lavoro agile", in cui trovano posto gli indicatori che, come previsto anche dal POLA, si occupano di monitorare la soddisfazione ed il benessere lavorativo che questa nuova modalità di lavoro porta con sé. Tali indicatori si concretizzano nella previsione dell'effettuazione di una serie di customer satisfaction che vanno a monitorare le reazioni all'introduzione del lavoro agile per i dirigenti, per il personale che ne ha usufruito, e per il personale che non ne ha usufruito.

Da ultimo è stato anche inserito l'obiettivo 2.10 – "Attuazione di percorsi formativi per il personale camerale in merito al tema del lavoro agile". Tutti gli indicatori di questo obiettivo sono tesi a misurare il livello di diffusione della partecipazione ai specifici corsi di formazione sia con la finalità di aumentare le competenze direzionali in materia di lavoro agile dei dirigenti, sia delle capacità organizzative dei dipendenti e le loro competenze digitali.

2. ANALISI CONTESTO ESTERNO

L'economia mondiale nel secondo trimestre ha registrato una caduta del Pil di oltre il 5%, dopo la contrazione del 3,5% del primo trimestre. La caduta cumulata, dell'8,5%, è quasi tre volte quella registrata fra fine 2008 e inizio 2009 (-2.5 per cento).

A tale caduta hanno contribuito in misura decisiva gli arresti della produzione nelle settimane del lockdown, che hanno colpito, con tempistiche e intensità differenti, quasi tutti le economie. L'andamento di tutti i principali indicatori nel corso del secondo trimestre si caratterizza, nella maggior parte dei paesi, per un recupero in maggio-giugno, dopo il tonfo di aprile. Anche le prime indicazioni per luglio e agosto mostrano che l'economia mondiale sta gradualmente recuperando.

Nei mesi estivi l'economia cinese ha proseguito il percorso di recupero dei ritmi produttivi avviato a marzo. Dopo il forte rimbalzo del Pil nel secondo trimestre (+11,5% in termini congiunturali), gli indici PMI hanno continuato a crescere. Nel periodo aprile-giugno, il Pil statunitense ha segnato un crollo congiunturale (-9,1%), ma da maggio gli interventi di politica economica fortemente espansivi attuati dalla Federal Reserve e dal Governo hanno determinato i primi segnali di risalita dell'attività economica. Tuttavia, ad agosto la fiducia dei consumatori rilevata dal Conference Board è ancora significativamente inferiore rispetto ai livelli di febbraio e la disoccupazione ha raggiunto livelli preoccupanti (10,2%).

Nell'area dell'euro, il Pil nel secondo trimestre si è contratto del 12,1% rispetto al trimestre precedente. Nel dettaglio nazionale, in termini congiunturali il Pil tedesco è sceso del 9,7%, quello francese del 13,8% mentre in Spagna la caduta è stata del 18,5%. Il dato trimestrale per il complesso dell'area, tuttavia, sintetizza un andamento mensile eterogeneo dell'attività economica: alla caduta di aprile si è affiancato il recupero di maggio e giugno, quando la produzione industriale ha continuato a segnare successivi miglioramenti congiunturali (+9,1% a giugno). Le informazioni disponibili per gli ultimi mesi hanno mostrato una ripresa della fiducia, più decisa tra le imprese che tra i consumatori. A luglio, il tasso di disoccupazione nell'area è cresciuto al 7,9%.

Per quanto riguarda l'Italia, nel secondo trimestre, il prodotto interno lordo (Pil) ha registrato un calo senza precedenti (-12,8% rispetto al primo trimestre) condizionato negativamente sia dalla domanda interna (-9,5 punti percentuali) sia da quella estera netta (-2,4 punti percentuali).

La caduta della domanda interna è stata determinata dalla marcata riduzione dei consumi (-8,7% la variazione congiunturale nel secondo trimestre), condizionati dalla contrazione di acquisti di beni durevoli (-21,4%) e servizi (-15,8%), e degli investimenti (-14,9%). Tra aprile e giugno, il valore aggiunto è caduto in tutti i settori economici: -22% nelle costruzioni, -19,8% nell'industria in senso stretto e -11,0% nei servizi. Alla marcata contrazione di aprile è seguita una ripresa a maggio e giugno quando la produzione industriale, gli ordinativi della manifattura e le vendite al dettaglio hanno

mostrato segnali di recupero. Ad agosto, l'indice del clima di fiducia delle imprese ha confermato i segnali positivi registrati a luglio e diffusi a tutti i settori anche se di intensità diverse, con i servizi di mercato e il commercio al dettaglio che hanno segnato gli aumenti più ampi. Tuttavia il livello degli indici rimane inferiore a quello di gennaio con distanze più accentuate per i servizi.

Per quanto riguarda il mercato del lavoro, i dati di contabilità nazionale confermano l'evoluzione asimmetrica dell'occupazione rispetto agli altri principali indicatori del mercato del lavoro. Nel secondo trimestre, gli occupati hanno registrato una moderata riduzione rispetto al trimestre precedente (-2,5%), più contenuta rispetto a quella dell'area euro (- 2,8%). A luglio, sembrano emergere segnali di recupero dell'occupazione insieme al proseguimento della ricomposizione tra disoccupazione e inattività. Dopo quattro mesi di flessioni consecutive, l'occupazione è cresciuta di 85mila unità rispetto a giugno (+0,4%), con un significativo miglioramento dell'occupazione femminile (+80mila) e, dal punto di vista delle tipologie occupazionali, dei dipendenti (+145mila, +0,8%). Contestualmente, è cresciuto il numero di persone alla ricerca di lavoro (+134mila) mentre si è ridotto quello degli inattivi (-224mila). È proseguita la fase di recupero dell'intensità lavorativa degli occupati: il numero di ore pro capite effettivamente lavorate è stato pari a 33,1 ore, un livello di sole 1,2 ore inferiore a quello registrato a luglio 2019. Il quadro complessivamente incerto si riflette anche sulla fiducia dei consumatori che ad agosto ha segnato un miglioramento marginale.

Per quanto riguarda l'andamento dei prezzi, il rallentamento della dinamica dei prezzi al consumo dei primi mesi del 2020 si è trasformato dalla fine della primavera in una fase deflativa. Ad agosto, in base alla stima provvisoria, il tasso di variazione annuo dell'indice nazionale per l'intera collettività è sceso al -0,5% (-0,2% nell'eurozona). La tendenza negativa è stata determinata principalmente dalla forte caduta annua dei prezzi dei beni energetici, effetto della eccezionale contrazione delle quotazioni del petrolio sui mercati internazionali dei mesi precedenti, e dall'ampliarsi dei ribassi relativi a taluni servizi di trasporto.

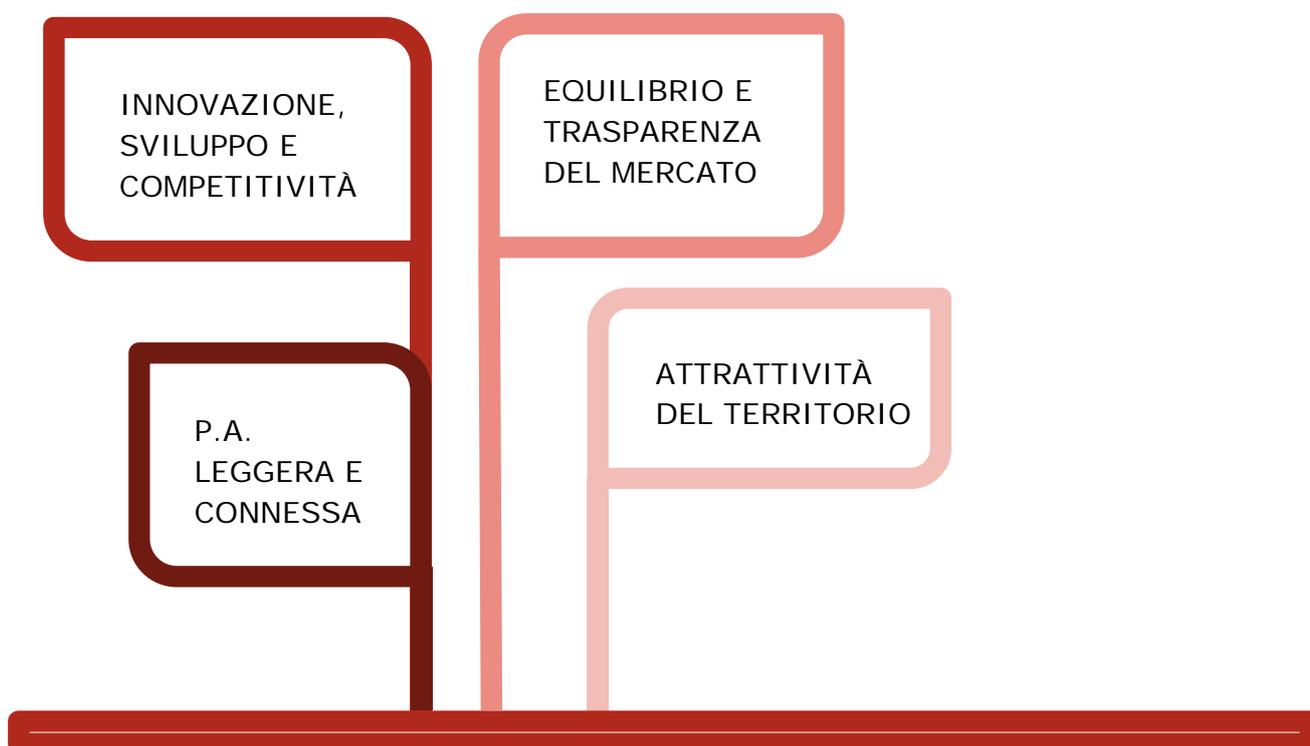
3. L'ALBERO DELLA PERFORMANCE

3.1. La mission della Camera di Commercio

Nell'ambito della pubblica amministrazione, la Camera di Commercio è l'Ente più vicino alle esigenze del sistema produttivo e degli operatori economici, di cui – grazie anche alla composizione dei propri organi – è diretta espressione e rappresentanza. L'Ente camerale è in questo senso il pubblico interlocutore per le istanze del mondo imprenditoriale, chiamato ad agire in qualità di protagonista nella definizione di strategie ed azioni che promuovano e favoriscano lo sviluppo locale.

La **MISSION** della Camera di Commercio I.A.A. di Trento – già declinata nei precedenti documenti di programmazione ed efficacemente sintetizzata nel pay-off "Pronti all'Impresa" che completa il tradizionale logo camerale – prende le mosse da tale ruolo e consiste nell'operare al fianco delle imprese, sostenendole attivamente nei processi di crescita, sviluppo e innovazione e agendo sul territorio per favorire l'apertura dei mercati e creare un contesto economico solido, trasparente e collaborativo.

Per consentire la piena realizzazione della propria mission, l'Ente camerale agisce secondo una pluralità di direttrici di intervento, che ai fini del seguente documento sono riepilogate nelle seguenti macro-aree di riferimento:



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

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



4. LE SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE

4.1 RIEPILOGO OBIETTIVI STRATEGICI

Ambito strategico	Obiettivo strategico
AS1 - Area strategica 1 - Innovazione, sviluppo e competitività	1.1 - Sostenere le imprese nel processo di crescita digitale
	1.2 - Favorire l'accesso delle imprese agli strumenti di tutela della proprietà industriale
	1.3 - Sostenere la crescita di nuove imprese
	1.4 - Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri informazioni e servizi puntuali e tempestivi
	1.5 - Sviluppo dell'attività di analisi economico statistica anche in sinergia con Enti pubblici e/o organizzazioni imprenditoriali
	1.6 - Favorire la diffusione del Registro Alternanza Scuola Lavoro
AS2 - Area strategica 2 - P.A. Leggera e connessa	2.1 - Digitalizzazione delle attività a sportello
	2.2 - Semplificare gli adempimenti burocratici offrendo strumenti digitali, accessibili e semplificati
	2.3 - Qualità trasparenza ed efficienza dell'attività amministrativa
	2.4 - Gestione, valorizzazione e crescita del personale camerale
	2.5 - Efficienza ed economicità della gestione delle risorse pubbliche
	2.6 - Efficienza ed economicità nella gestione degli appalti e contratti
	2.7 - Miglioramento della gestione informatica dell'Ente
	2.8 - Sviluppo della comunicazione e delle relazioni con l'esterno
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
	3.2 - Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa in ambito ambientale
	3.3 - Gestione efficiente delle competenze in materia di commercio interno
	3.4 - Gestione efficace ed efficiente dell'attività sanzionatoria
	3.5 - Riorganizzazione delle competenze in materia di metrologia legale
	3.6 - Composizione dei conflitti e della crisi d'impresa
AS4 - Area strategica 4 - Attrattività del territorio	4.1 - Sviluppo dell'Organismo di controllo delle produzioni
	4.2 - Promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali e diffusione di una solida cultura di prodotto
	4.3 - Diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali
	4.4 - Valorizzazione della filiera foresta-legno

4.1.1 SCHEDE DI DETTAGLIO OBIETTIVI STRATEGICI

AS1 - Area strategica 1 - Innovazione, sviluppo e competitività					
Obiettivo strategico		1.1 - Sostenere le imprese nel processo di crescita digitale			
Descrizione		Sostenere le imprese nel processo di crescita digitale			
Programma (D.M. 27/03/2013)		005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo			
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023
20KPI2 Rilascio dei nuovi Token evoluti per firma digitale (Tipologia: Qualità)	20M3 - Token wireless rilasciati nell'anno t / 20M4 - Dispositivi di firma digitale (Token, Token wireless, CNS) rilasciati nell'anno t	>= 15,00 %	>= 50,00 %	>= 70,00 %	>= 70,00 %
20KPI60 Tempestiva gestione della fase di rendicontazione delle richieste di contributo sui bandi emessi per la promozione degli strumenti digitali (Tipologia: Qualità)	20M91 - Media ponderata (per il valore dei contributi) dei giorni intercorrenti tra il termine di rendicontazione e l'approvazione delle delibere di liquidazione del bando PID.	<= 30,00 gg	<= 30,00 gg	<= 30,00 gg	<= 30,00 gg
Punto di Forza	L'intero obiettivo strategico rientra tra quelli determinanti in quanto relativo ad uno dei quattro pilastri di sviluppo evidenziati dall'Ente camerale nei documenti di programmazione, specificamente la diffusione della Digitalizzazione presso le imprese. Questo perché l'indicatore 20KPI2 consente di monitorare la diffusione di un importate strumento digitale come i Token evoluti, mentre l'indicatore 20KPI60 pone il limite minimo che denota l'efficienza della P.A. nell'erogazione dei contributi erogati all'interno del Progetto di Sistema, finanziato anche con l'aumento del 20% del Diritto Annuo, denominato Punto Impresa Digitale, che si pone come obiettivo proprio quello di finanziare le imprese che intraprendono percorsi di innovazione ed informatizzazione della propria attività.				
Obiettivo strategico		1.2 - Favorire l'accesso delle imprese agli strumenti di tutela della proprietà industriale			
Descrizione		Favorire l'accesso delle imprese agli strumenti di tutela della proprietà industriale			
Programma (D.M. 27/03/2013)		004 - Vigilanza e tutela dei consumatori			
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023

18KPI17 Numero degli interventi dello "sportello di primo orientamento in materia di proprietà industriale" (Tipologia: Volume)	18M24 - Numero degli interventi di assistenza integrata in materia di proprietà industriale, con colloqui informativi e risposte a singoli quesiti	>= 18,00 N	>= 20,00 N.	>= 22,00 N.	>= 22,00 N.
21KPI1 Gradimento medio espresso dai fruitori del servizio "sportello di primo orientamento in materia di proprietà industriale" (Tipologia: Outcome)	21M1 - Voto medio espresso dagli utenti su soddisfazione, adeguatezza, tempestività e cortesia) (Fonte Customer satisfaction)	N.d.	>= 3,00 N.	>= 3,50 N.	>= 3,50 N.
Punto di Impegno	L'intero obiettivo strategico rientra tra quelli determinanti in quanto relativo ad uno dei quattro pilastri di sviluppo evidenziati dall'Ente camerale nei documenti di programmazione, specificamente la diffusione della Digitalizzazione presso le imprese. Questo perché l'indicatore 18KPI17 indaga l'efficienza dello sportello di primo orientamento in materia di proprietà industriale che è stato ricompreso, per la sua recente evoluzione tecnologica, all'interno del progetto Punto Impresa Digitale. L'Indicatore 21KPI1, introdotto ex novo in questo piano, intende monitorare la soddisfazione dei fruitori dello sportello che in questo ultimo periodo sta incrementando la propria attività.				
Obiettivo strategico		1.3 - Sostenere la crescita di nuove imprese			
Descrizione		Sostenere la crescita di nuove imprese			
Programma (D.M. 27/03/2013)		004 - Vigilanza e tutela dei consumatori			
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023
20KPI56 Sviluppo del Servizio Assistenza Qualificata d'Impresa (Tipologia: Volume)	20M83 - Numero informative inviate alle start up/Pmi innovative nell'anno t	>= 1,00 N	>= 1,00 N.	>= 1,00 N.	>= 1,00 N.
Obiettivo strategico		1.4 - Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri informazioni e servizi puntuali e tempestivi			
Descrizione		Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri informazioni e servizi puntuali e tempestivi			
Programma (D.M. 27/03/2013)		005 - Internazionalizzazione e Made in Italy			
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023
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	>= 97,00 %	>= 97,00 %	>= 98,00 %	>= 98,00 %

20KPI9 Sviluppo dell'attività di primo orientamento ed informazione sulla documentazione per l'estero (Tipologia: Volume)	20M14 - Numero di utenti assistiti dal servizio	>= 260,00 N	>= 260,00 N.	>= 260,00 N.	>= 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	>= 75,00 %	>= 80,00 %	>= 85,00 %	>= 90,00 %
Punto di Impegno	In questo obiettivo risulta di particolare importanza per l'Ente camerale l'indicatore KPI26 che ormai da anni monitora l'aumento dell'informatizzazione delle procedura di rilascio dei certificati di origine che permette alle imprese di interfacciarsi con il Servizio commercio estero tramite i mezzi telematici con gli evidenti benefici in termini di tempo ed organizzazione per tutti.				
Obiettivo strategico	1.5 - Sviluppo dell'attività di analisi economico statistica anche in sinergia con Enti pubblici e/o organizzazioni imprenditoriali				
Descrizione	Sviluppo dell'attività di analisi economico statistica anche in sinergia con Enti pubblici e/o organizzazioni imprenditoriali				
Programma (D.M. 27/03/2013)	005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo				
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023
KPI116 Livello di copertura del campione rappresentativo delle indagini congiunturali in relazione all'universo del tessuto produttivo provinciale (Tipologia: Qualità)	M200 - Valore aggiunto dei settori rilevati attraverso il campione / M201 - Totale valore aggiunto del tessuto produttivo provinciale	>= 50,00 %	>= 50,00 %	>= 50,00 %	>= 50,00 %
KPI128 Aumento dell'attività di diffusione e comunicazione dei dati economici agli organi di informazione (Tipologia: Volume)	M229 - Numero di conferenze stampa e comunicati stampa predisposti dall'Ufficio Studi e Ricerche annualmente	>= 30,00 N.	>= 30,00 N.	>= 30,00 N.	>= 30,00 N.
21KPI8 Monitoraggio degli accessi alla sezione del sito istituzionale relativo all'Ufficio Studi e Ricerche (Tipologia: Struttura)	21M10 - Numero totale di sessioni di accesso alla pagina del sito web istituzionale relativa all'Ufficio Studi effettuate nell'anno.	N.d.	>= 2.000,00 N.	>= 2.000,00 N.	>= 2.000,00 N.
Punto di Forza	L'intero obiettivo rientra tra quelli determinanti in quanto relativo ad uno dei quattro pilastri di sviluppo evidenziati dall'Ente camerale nei documenti di programmazione, specificamente il rafforzamento delle Attività di indagine, monitoraggio e approfondimento. L'indicatore KPI116 monitora la				

qualità delle indagini congiunturali indicando il valore minimo relativo al livello di copertura del campione rappresentativo. Gli indicatori KPI128 ed il recente 21KPI8 fissano gli obiettivi minimi che si intendono raggiungere nel settore della comunicazione esterna dei dati statistico/economici raccolti.

Obiettivo strategico		1.6 - Favorire la diffusione del Registro Alternanza Scuola Lavoro			
Descrizione		Favorire la diffusione del Registro Alternanza Scuola Lavoro			
Programma (D.M. 27/03/2013)		004 - Vigilanza e tutela dei consumatori			
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023
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	>= 80,00 %	>= 85,00 %	>= 90,00 %	>= 90,00 %
20KPI52 Tempestiva gestione della fase di rendicontazione delle richieste di contributo sui bandi emessi nell'area formazione lavoro (Tipologia: Efficienza)	20M77 - Media ponderata (per il valore dei contributi) dei giorni intercorrenti tra il termine di rendicontazione e l'approvazione delle delibere di	<= 30,00 gg	<= 30,00 gg	<= 30,00 gg	<= 30,00 gg

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

Obiettivo strategico		2.1 - Digitalizzazione delle attività a sportello			
Descrizione		Digitalizzazione delle attività a sportello			
Programma (D.M. 27/03/2013)		003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza			
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023
20KPI16 Migrazione verso sistemi elettronici di pagamento (Tipologia: Volume)	$((20M25 - \text{Contante incassato nell'anno } t - 20M26 - \text{Contante incassato nell'anno } t - 1) / 20M26 - \text{Contante incassato nell'anno } t - 1) * 100$	<= -15,00 %	<= -15,00 %	<= -15,00 %	>= -15,00 %
Punto di impegno	L'obiettivo è molto sentito dall'Ente camerale in quanto la migrazione verso sistemi elettronici di pagamento è un progetto di livello nazionale che coinvolge aspetti che vanno dalla digitalizzazione della PA e delle imprese, alla semplificazione dei controlli, alla telematizzazione dei servizi.				

Obiettivo strategico		2.2 - Semplificare gli adempimenti burocratici offrendo strumenti digitali, accessibili e semplificati				
Descrizione		Semplificare gli adempimenti burocratici offrendo strumenti digitali, accessibili e semplificati				
Programma (D.M. 27/03/2013)		003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza				
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023	
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	>= 2,00 N.	>= 2,00 N.	>= 2,00 N.	>= 2,00 N.	
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)	>= 40,00 %	>= 50,00 %	>= 60,00 %	>= 60,00 %	
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 ruolo, competenze e funzionalità del SUAP (Tipologia: Volume)	20M84 - Numero di giornate di formazione e promozione rivolte ai dirigenti/funzionari PAT e dei Comuni, nonché delle Associazioni di categoria ed Ordi	>= 2,00 N.	>= 2,00 N.	>= 2,00 N.	>= 2,00 N.	
20KPI12 Rafforzamento del SUAP, incrementando il novero dei procedimenti gestiti sulla piattaforma. (Tipologia: Volume)	((20M18 - Tipologie di procedimento attive sul SUAP nell'anno t - 20M19 - Tipologie di procedimento attive sul SUAP nell'anno t - 1 (130)) / 20M19 - Tipologie di procedimento attive sul SUAP nell'anno t - 1 (130)) * 100	>= 10,00 %	>= 5,00 %	>= 5,00 %	>= 5,00 %	
Punto di Forza	L'intero obiettivo strategico rientra tra quelli determinanti in quanto relativo ad uno dei quattro pilastri di sviluppo evidenziati dall'Ente nei documenti di programmazione, specificamente la diffusione della Digitalizzazione presso le imprese. Tramite gli indicatori inseriti si monitora la formazione delle imprese in merito al mercato elettronico (20KPI51), l'efficienza della PA nell'offrire agli utenti servizi full digital (20KPI54), la diffusione dell'importante strumento di semplificazione e informatizzazione che rappresenta il SUAP (Sportello Unico Attività Produttive) punto di contatto fra imprese e istituzioni pubbliche per tutte le pratiche relative all'apertura e alla gestione aziendale (20KPI57 e 20KPI12).					
Obiettivo strategico		2.3 - Qualità trasparenza ed efficienza dell'attività amministrativa				
Descrizione		Qualità trasparenza ed efficienza dell'attività amministrativa				
Programma (D.M. 27/03/2013)		003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza				
Indicatore	Algoritmo	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023	

		Target 2020			
KPI146 Percentuale di indicatori strategici o operativi, introdotti ex novo nel Piano di Miglioramento dell'Ente (Tipologia: Qualità)	M260 - Numero di indicatori nuovi / M261 - Numero totale di indicatori utilizzati nel Piano di Miglioramento dell'anno T	>= 15,00 %	>= 5,00 %	>= 5,00 %	>= 5,00 %
21KPI6 Rilevazione della percentuale di attività svolta nelle ore lavorate sull'applicativo Kronos (Tipologia: Volume)	18M6 - Numero di uffici coinvolti dalla rilevazione / 18M7 - Numero di uffici di cui si compone l'organigramma camerale	N.d.	>= 40,00 %	>= 80,00 %	>= 100,00 %
DFP 4.3 Grado di trasparenza dell'amministrazione (Tipologia: Indicatori DFP)	Indice_Trasp	= 100,00 %	= 100,00 %	= 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 / AccCivico_Ricevute	= 100,00 %	= 100,00 %	= 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	>= 80,00 %	>= 90,00 %	= 100,00 %	= 100,00 %

--	--	--	--	--	--

Obiettivo strategico 2.4 - Gestione, valorizzazione e crescita del personale camerale

Descrizione Gestione, valorizzazione e crescita del personale camerale

Programma (D.M. 27/03/2013) 003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza

Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023
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)	>= 40,00 %	>= 50,00 %	>= 60,00 %	>= 60,00 %
DFP 1.3 Grado di copertura delle attività formative dedicate al	N. di dipendenti che hanno seguito almeno un'attività formativa nell'anno / Totale personale dipendente (TI+TD)	>= 30,00 %	>= 30,00 %	>= 30,00 %	>= 30,00 %

personale (Tipologia: Indicatori DFP)					
DFP 1.4 Numero di ore di formazione medio per il personale (Tipologia: Indicatori DFP)	Ore di formazione erogate / Totale personale dipendente (TI+TD)	>= 9,00 N.	>= 9,00 N.	>= 9,00 N.	>= 9,00 N.
DFP 1.8 Tasso di mobilità interna del personale non dirigenziale (Tipologia: Indicatori DFP)	Rotazione-Dip / Unit_Stab	>= 8,00 %	>= 8,00 %	>= 8,00 %	>= 8,00 %

Obiettivo strategico		2.5 - Efficienza ed economicità della gestione delle risorse pubbliche			
Descrizione		Efficienza ed economicità della gestione delle risorse pubbliche			
Programma (D.M. 27/03/2013)		003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza			
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023
EC09_rev2018 Incidenza costi dei processi di supporto (Tipologia: Efficienza)	OnCorr_FIAOnCorr_FIB / BilCons_OneriCorr_ConIE	<= 37,00 %	<= 37,00 %	<= 37,00 %	<= 37,00 %
KPI13 Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza (Tipologia: Efficienza)	M22 -Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza	>= 86,00 %	>= 86,00 %	>= 86,00 %	>= 86,00 %
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 - Sommatoria dei giorni intercorrenti fra la data della scadenza fattura e la data del pagamento * importo dovuto/ somma importi pagati	<= -22,00 gg	<= -22,00 gg	<= -22,00 gg	<= -22,00 gg
EC27 Indice equilibrio strutturale (Tipologia: Salute economica)	(Proventi strutturali* - Oneri strutturali**) / Proventi strutturali* [* Proventi strutturali = Proventi correnti - Maggiorazione Diritto annuale - Contributi da Fdp - Contributi per finalità promozionali ** Oneri strutturali = Costi di Personale + Funzionamento + Ammortamenti e accantonamenti - Accantonamento al Fondo rischi e oneri - Quota	>= 20,00 %	>= 20,00 %	>= 20,00 %	>= 20,00 %

	svlutazione crediti riferiti alla maggiorazione (20% e/o 50%) del Diritto annuale]				
Punto di impegno	L'Ente camerale storicamente ha sempre profuso un profondo impegno nel mantenere una tempistica di pagamento delle fatture passive molto performante a favore del sistema imprenditoriale.				
Obiettivo strategico		2.6 - Efficienza ed economicità nella gestione degli appalti e contratti			
Descrizione		Efficienza ed economicità nella gestione degli appalti e contratti			
Programma (D.M. 27/03/2013)		003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza			
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023
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)	>= 20,00 %	>= 50,00 %	>= 80,00 %	>= 80,00 %
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	>= 50,00 %	>= 75,00 %	>= 100,00 %	>= 100,00 %
Obiettivo strategico		2.7 - Miglioramento della gestione informatica dell'Ente			
Descrizione		Miglioramento della gestione informatica dell'Ente			
Programma (D.M. 27/03/2013)		003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza			
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023
KPI19 Diminuzione del rapporto fra tipologia di utente richiedente, non antenna / antenna per l'evasione delle richieste Misurazione tramite lo strumento di analisi statistica QlickCdgAssitel (Tipologia: Qualità)	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	<= 50,00 %	<= 45,00 %	<= 40,00 %	<= 40,00 %

KPI115 Mantenimento del livello di continuità nell'erogazione dei servizi per utenti esterni ed interni (c.d. business continuity). Misurazione tramite lo strumento di monitoraggio Neteye (Tipologia: Qualità)	M58 - % di continuità di servizio in orario lavorativo di maggior utilizzo (8-13/14-17) dei servizi di posta elettronica, intranet e servizi interni,	>= 99,00 %	>= 99,00 %	>= 99,00 %	>= 99,00 %
KPI140 Incremento degli interventi sul sistema svolti all'interno dell'Ufficio Sistemi Informatici in contrapposizione a richiesta di supporto da parte degli uffici camerali (miglioramento del sistema in ottica prevenzione e di riduzione richieste di intervento utenza Misurazione tramite lo strumento di analisi statistica QlickCdgAssitel (Tipologia: Efficienza)	M253 - % degli incarichi assegnati all'USI rispetto alla globalità di attività comprendente anche le richieste di assistenza esterne	>= 30,00 %	>= 35,00 %	>= 40,00 %	>= 40,00 %
18KPI6 Miglioramento dei tempi di lavorazione delle attività di richieste interne USI, con analisi differenziata per complessità Misurazione tramite lo strumento di analisi statistica QlickCdgAssitel (Tipologia: Efficienza)	18M10 - Tempo medio di evasione delle richieste	<= 8,00 h	<= 8,00 h	<= 8,00 h	<= 8,00 h

Obiettivo strategico		2.8 - Sviluppo della comunicazione e delle relazioni con l'esterno				
Descrizione		Sviluppo della comunicazione e delle relazioni con l'esterno				
Programma (D.M. 27/03/2013)		003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza				
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023	
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	>= 85,00 %	>= 87,00 %	>= 90,00 %	>= 94,00 %	
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 -	>= 3,00 %	>= 3,00 %	>= 3,00 %	>= 3,00 %	

20KPI27 Livello di fruizione delle newsletter (Tipologia: Outcome)	20M41 - Numero di utenti che aprono la newsletter / 20M42 - Numero di utenti che ricevono la newsletter	>= 35,00 %	>= 40,00 %	>= 45,00 %	>= 50,00 %
20KPI30 Sviluppo della distribuzione digitale e cartacea della rivista camerale gratuita Economia Trentina (ET) (Tipologia: Efficacia)	((20M46 - Sommatoria degli accessi digitali e degli invii cartacei effettuati nell'anno t - 20M47 - Sommatoria degli accessi digitali e degli invii cartacei effettuati nell'anno t - 1) / 20M47 - Sommatoria degli accessi digitali e degli invii cartacei effettuati nell'anno t - 1) * 100	>= 1,00 %	>= 1,50 %	>= 2,00 %	>= 3,00 %

Obiettivo strategico					
2.9 - Grado di attuazione di forme di organizzazione del lavoro in telelavoro o lavoro agile					
Descrizione					
Grado di attuazione di forme di organizzazione del lavoro in telelavoro o lavoro agile					
Programma (D.M. 27/03/2013)					
003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza					
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023
21KPI1 Estensione del lavoro Agile (Tipologia: Qualità)	Numero di dipendenti in lavoro agile / Totale personale dipendente che svolge attività agita (TI+TD)	N.d.	>= 60,00 %	>= 60,00 %	>= 60,00 %
21KPI2 Percentuale di ore lavorate in lavoro agile su totale delle ore lavorate nell'Ente (Tipologia: Struttura)	Numero di ore o giornate in lavoro agile / Totale ore o giornate lavorative	N.d.	>= 50,00 %	>= 50,00 %	>= 50,00 %
21KPI3 Percentuale di diminuzione del lavoro straordinario (Efficienza economica (o finanziaria)) (Tipologia: Struttura)	(Risorse erogate per lo straordinario nell'anno 2019 (ultimo pre lavoro agile - 72.052,66 Euro) - Risorse erogate per straordinario nell'anno t) / Risorse erogate per lo straordinario nell'anno 2019 (ultimo pre lavoro agile - 72.052,66 Euro)	N.d.	>= 20,00 %	>= 20,00 %	>= 20,00 %
21KPI4 Diminuzione delle assenze (Efficienza produttiva) (Tipologia: Struttura)	(Giorni di assenza anno 2019 - Giorni di assenza anno t) / Giorni di assenza anno 2019	N.d.	>= 10,00 %	>= 10,00 %	>= 10,00 %
Punto di Forza	L'intero obiettivo strategico rientra tra quelli determinanti in quanto relativo ad uno degli aspetti di maggior rilievo per la programmazione e gestione delle risorse umane e materiali dell'intera PA e dell'Ente camerale del territorio trentino, in termini di apprendimento e crescita. Tutti gli indicatori sono tesi a monitorare la percentuale da una parte delle risorse umane che parteciperanno a questa nuova modalità di espletamento dell'attività				

lavorativa e dall'altra dalla percentuale degli effetti positivi in termini di economicità ed efficienza che tale innovazione porterà all'Ente camerale. L'emergenza sanitaria in corso ha accelerato l'introduzione massiccia del lavoro a distanza che ora, sulla base delle indicazioni normative, la PA sta cercando di razionalizzare e programmare in maniera più organica e monitorata, tramite un apposito documento, il POLA (Piano Organizzativo del Lavoro Agile).

Obiettivo strategico		2.10 - Attuazione di percorsi formativi per il personale camerale in merito al tema del lavoro agile				
Descrizione		Monitoraggio della attuazione di percorsi formativi per il personale camerale in merito al tema del lavoro agile				
Programma (D.M. 27/03/2013)		003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza				
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023	
21KPI5 Aumento delle competenze direzionali in materia di lavoro agile (Tipologia: Struttura)	% dirigenti/posizioni organizzative che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze direzionali in materia di lavoro agile nell'ultimo anno	N.d.	>= 30,00 %	>= 30,00 %	>= 30,00 %	
21KPI6 Aumento delle competenze organizzative in materia di lavoro agile (Tipologia: Struttura)	% lavoratori agili che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze organizzative specifiche del lavoro agile nell'ultimo anno	N.d.	>= 30,00 %	>= 30,00 %	>= 30,00 %	
21KPI7 Aumento delle competenze digital in materia di lavoro agile (Tipologia: Struttura)	% lavoratori agili che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze digitali nell'ultimo anno	N.d.	>= 20,00 %	>= 20,00 %	>=20,00 %	
Punto di Forza	L'intero obiettivo strategico, come il precedente, rientra tra quelli determinanti in quanto, come detto, relativo ad uno degli aspetti di maggior rilievo per la programmazione e gestione delle risorse umane e materiali dell'intera PA e dell'Ente camerale del territorio trentino, in termini di apprendimento e crescita. L'introduzione di queste nuove modalità di espletamento dell'attività lavorativa passerà necessariamente tramite una intensa stagione di formazione sia delle posizioni organizzative che dovranno gestire questo delicato passaggio, sia dell'intero personale che dovrà imparare una nuova modalità di organizzazione del lavoro e una serie di nuove competenze digitali. Tutti gli indicatori di questo obiettivo sono tesi a misurare il livello di diffusione della partecipazione ai specifici corsi di formazione sia con la finalità di aumentare le competenze direzionali in materia di lavoro agile dei dirigenti, sia delle capacità organizzative dei dipendenti e le loro competenze digitali.					

L'emergenza sanitaria in corso ha accelerato l'introduzione massiccia del lavoro a distanza che ora, sulla base delle indicazioni normative, la PA sta cercando di razionalizzare e programmare in maniera più organica e monitorata, tramite un apposito documento, il POLA (Piano Organizzativo del Lavoro Agile).

AS3 - Area strategica 3 - Equilibrio e trasparenza del mercato

Obiettivo strategico		3.1 - Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa relativamente alla tenuta del Registro imprese e dell'Albo imprese artigiane			
Descrizione		Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa relativamente alla tenuta del Registro imprese e dell'Albo imprese artigiane			
Programma (D.M. 27/03/2013)		004 - Vigilanza e tutela dei consumatori			
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023
KPIM216 Contenimento del numero di annullamenti su rilascio documenti (Tipologia: Qualità)	M216 - Numero annuale di annullamenti su rilascio documenti	<= 260,00 N.	<= 260,00 N.	<= 260,00 N.	<= 260,00 N.
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	>= 90,00 %	>= 90,00 %	>= 90,00 %	>= 90,00 %
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	>= 75,00 %	>= 75,00 %	>= 75,00 %	>= 75,00 %
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)	<= 40,00 %	<= 40,00 %	<= 40,00 %	<= 40,00 %
Punto di impegno	L'Ente camerale ha come attività fondamentale quella anagrafico certificativa e quindi è sempre stato alto l'impegno, in special modo dell'Ufficio Anagrafe Economica, al fine di garantire all'utenza un servizio corretto ed anche rapido. Da sempre sono quindi presenti nel Piano di Miglioramento				

dei specifici indicatori finalizzati a controllare la tempistica di evasione delle pratiche, il KPI154 che ne monitora la mole ed il KPI155 che invece controlla il tempo di evasione entro i 5 giorni.

Obiettivo strategico		3.2 - Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa in ambito ambientale			
Descrizione		Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa in ambito ambientale			
Programma (D.M. 27/03/2013)		004 - Vigilanza e tutela dei consumatori			
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023
KPIM282 Tempo medio di istruzione delle pratiche "ordinarie" dell'Albo gestori Ambientali, calcolato come media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura della pratica (registrazione del protocollo) e la data di sua chiusura (data di fine istruttoria) - dato fornito da Ecocerved (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)	<= 45,00 gg	<= 45,00 gg	<= 45,00 gg	= 45,00 gg
KPIM283 Tempo medio di istruzione delle pratiche "semplificate" dell'Albo gestori Ambientali, calcolato come media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura della pratica (registrazione del protocollo) e la data di sua chiusura (data di fine istruttoria) - dato fornito da Ecocerved (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)	<= 30,00 gg	<= 30,00 gg	<= 30,00 gg	<= 30,00 gg
Obiettivo strategico		3.3 - Gestione efficiente delle competenze in materia di commercio interno			
Descrizione		Gestione efficiente delle competenze in materia di commercio interno			
Programma (D.M. 27/03/2013)		004 - Vigilanza e tutela dei consumatori			
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023
KPISTD176 Rispetto dei termini di legge per l'evasione delle istanze di cancellazione ed annotazioni protesti (entro 25 giorni dalla ricezione della domanda) (Tipologia: Efficienza)	MSTD205 - Istanze di cancellazione e annotazioni protesti gestite entro 25 giorni, nell'anno / MSTD206 - Istanze di cancellazione e annotazioni protesti pervenute nell'anno	= 100,00 %	= 100,00 %	= 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)	<= 9,00 gg	<= 9,00 gg	<= 9,00 gg	<= 9,00 gg
KPI133 Miglioramento della procedura di iscrizione al Ruolo dei conducenti di veicoli e natanti adibiti a servizi pubblici non di linea <i>(Tipologia: Qualità)</i>	M241 - Media dei giorni lavorativi intercorrenti tra la conclusione dell'esame di idoneità e l'adozione del provvedimento di iscrizione al Ruolo dei conducenti	<= 3,00 gg	<= 3,00 gg	<= 3,00 gg	<= 3,00 gg
20KPI32 Miglioramento della qualità delle comunicazioni di vendite particolarmente favorevoli <i>(Tipologia: Qualità)</i>	20M50 - Numero di comunicazioni di vendite favorevoli corrette / 20M51 - Numero di comunicazioni di vendite favorevoli presentate nell'anno	>= 35,00 %	>= 40,00 %	>= 45,00 %	>= 45,00 %

Obiettivo strategico		3.4 - Gestione efficace ed efficiente dell'attività sanzionatoria			
Descrizione		Gestione efficace ed efficiente dell'attività sanzionatoria			
Programma (D.M. 27/03/2013)		004 - Vigilanza e tutela dei consumatori			
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023
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	>= 95,00 %	>= 95,00 %	>= 95,00 %	>= 95,00 %

Obiettivo strategico		3.5 - Riorganizzazione delle competenze in materia di metrologia legale			
Descrizione		Riorganizzazione delle competenze in materia di metrologia legale			
Programma (D.M. 27/03/2013)		004 - Vigilanza e tutela dei consumatori			
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023
KPI53 Percentuale di ispezioni e verifiche metriche effettuate sui laboratori sul totale delle verifiche eseguite dai	M115 - Numero degli strumenti controllati a campione dagli ispettori metrici / M95 - Numero degli strumenti verificati dai laboratori accreditati	>= 5,00 %	>= 5,00 %	>= 5,00 %	>= 5,00 %

laboratori stessi (Tipologia: Efficacia)					
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 di controlli effettuati dagli ispettori metrici sui laboratori di verifica in merito agli strumenti MID (contatori acqua, gas, luce, etc) / M330 - Numero di verifiche degli strumenti metrici eseguite dai laboratori incaricati sugli strumenti MID (contatori acqua, gas, luce, etc)	>= 1,00 %	>= 1,00 %	>= 1,00 %	>= 1,00 %
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	>= 7,90 %	>= 8,40 %	>= 5,30 %	>= 5,30 %
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	>= 20,00 %	>= 22,00 %	>= 22,00 %	>= 22,00 %
20KPI43 Adesione convenzioni Unioncamere Sicurezza prodotti - secondo le direttive MISE (Tipologia: Volume)	20M43 - Numero di adesioni convenzioni Unioncamere Sicurezza prodotti nell'anno t	>= 1,00 N.	>= 1,00 N.	>= 1,00 N.	>= 1,00 N.

Obiettivo strategico		3.6 - Composizione dei conflitti e della crisi d'impresa			
Descrizione		Composizione dei conflitti e della crisi d'impresa			
Programma (D.M. 27/03/2013)		004 - Vigilanza e tutela dei consumatori			
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023
KPIM91 Numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di mediazione e l'attivazione della procedura rispetto ai termini di legge (30 giorni) (Tipologia: Qualità)	M91 - Numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di mediazione e l'attivazione della procedura	<= 5,00 gg	<= 4,00 gg	<= 4,00 gg	<= 4,00 gg
20KPI36 Incremento del ricorso agli strumenti alternativi di	((20M58 - Numero di mediazione avviate nell'anno t - 20M59 - Media delle mediazioni avviate nel triennio	>= 7,00 %	>= 7,00 %	>= 8,00 %	>= 9,00 %

gestione del conflitto (Tipologia: Volume)	t-3/t-1) / 20M59 - Media delle mediazioni avviate nel triennio t-3/t-1) * 100				
21KPI5 Mediazioni per personale dedicato (Tipologia: Efficienza)	21M6 - Numero di mediazioni nell'anno t / 21M7 - Risorse FTE impiegate	N.d.	>= 112,00 %	>= 115,00 %	>= 120,00 %

AS4 - Area strategica 4 - Attrattività del territorio

Obiettivo strategico		4.1 - Sviluppo dell'Organismo di controllo delle produzioni			
Descrizione		Sviluppo dell'Organismo di controllo delle produzioni			
Programma (D.M. 27/03/2013)		005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo			
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023
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	<= 7,00 gg	<= 7,00 gg	<= 7,00 gg	<= 7,00 gg
20KPI44 Mantenimento dell'accreditamento secondo le norme e procedure UNI ENI ISO/IEC 17065:2012 (Tipologia: Struttura)	20M68 - Mantenimento dell'accreditamento secondo le norme e procedure UNI ENI ISO/IEC 17065:2012	SI	SI	SI	SI
Punto di Impegno	L'accreditamento UNI ENI ISO/IEC 17065:2012 ottenuto dall'Organismo di Controllo istituito presso l'Ente camerale nel 2018, è un risultato molto importante sia dal punto di vista interno, perché certifica la bontà dell'attività svolta dai componenti dell'Organismo, sia dal punto di vista esterno in quanto permette all'Ente di porsi in situazione di concorrenza autentica e certificata sul mercato dei controlli. Di conseguenza il mantenimento di tale accreditamento ricopre una importanza fondamentale ma anche un impegno notevole per l'Organismo.				

Obiettivo strategico		4.2 - Promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali e diffusione di una solida cultura di prodotto			
Descrizione		Promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali e diffusione di una solida cultura di prodotto			
Programma (D.M. 27/03/2013)		005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo			
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023

KPIM289 Realizzazione di sinergie con gli altri attori del territorio (Consorzio Vini del Trentino, Istituto Trentodoc, Strade del Vino etc) nell'ambito della promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali, per contribuire alla diffusione di una solida cultura di prodotto (Tipologia: Volume)	M289 - Numero di eventi realizzati in compartecipazione	>= 4,00 N	>= 4,00 N.	>= 5,00 N.	>= 6,00 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 (Tipologia: Outcome)	18M39 - Numero assoluto di presenze	>= 15.000,00 N.	>= 10.000,00 N.	>= 14.000,00 N.	>= 20.000,00 N.
18KPI30 Gestione efficiente ed economica del personale esterno in rapporto all'afflusso di utenti nelle giornate gestite direttamente dall'enoteca (Tipologia: Efficienza)	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	<= 9,25 €	<= 9,00 €	<= 8,75 €	<= 8,60 €
20KPI69 Monitoraggio delle presenze (medie per giorno di apertura) alle attività poste in essere dall'Enoteca Provinciale del Trentino (Tipologia: Volume)	20M70 - Numero di presenze Enoteca / 20M71 - Numero di giornate di apertura	>= 55,00 N.	>= 48,00 N.	>= 52,00 N.	>= 54,00 N.

Punto di Forza	L'intero obiettivo strategico rientra tra quelli determinanti in quanto relativo ad uno dei quattro pilastri di sviluppo evidenziati dall'Ente nei documenti di programmazione, specificamente la Valorizzazione delle produzioni distintive del territorio trentino. Tutti gli indicatori sono tesi a monitorare la mole ed il costo dell'attività di promozione che viene svolta presso l'Enoteca provinciale – palazzo Roccabruna. Causa l'emergenza sanitaria in corso i target hanno spesso subito un ridimensionamento per quanto riguarda il 2021 in quanto questa attività subisce maggiormente le conseguenze delle restrizioni imposte dalle norme anti-covid. Tuttavia è stata anche prevista una ripresa negli anni successivi che verrà tuttavia valutata nei prossimi documenti sempre in considerazione dell'andamento della pandemia.
----------------	---

Obiettivo strategico	4.3 - Diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali				
Descrizione	Diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali				
Programma (D.M. 27/03/2013)	005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo				
Indicatore	Algoritmo	Baseline	Target 2021	Target 2022	Target 2023

		Target 2020			
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	>= 31.000,00 N.	>= 25.000,00 N.	>= 30.000,00 N.	>= 32.000,00 N.
KPIM293 Aumento del numero totale di Like alle pagine dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna (Tipologia: Volume)	M293 - Numero totale di Like alle pagine dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna effettuate nell'anno	>= 6.000,00 N.	>= 6.250,00 N.	>= 6.500,00 N.	<= 6.750,00 N.
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	>= 29.000,00 N	>= 29.500,00 N.	>= 30.000,00 N.	>= 31.000,00 N.
Punto di Forza	Come il precedente anche questo obiettivo strategico rientra tra quelli determinanti in quanto relativo ad uno dei quattro pilastri di sviluppo evidenziati dall'Ente nei documenti di programmazione, specificamente la Valorizzazione delle produzioni distintive del territorio trentino. In questo caso il monitoraggio riguarda la promozione dell'attività dell'Enoteca provinciale – Palazzo Roccabruna sui Social Network. Anche in questo caso le restrizioni all'attività programmata dall'Enoteca comporta un ridimensionamento dei target fissati anche se l'impatto è minore in quanto mediato dallo strumento digitale.				
Obiettivo strategico	4.4 - Valorizzazione della filiera foresta-legno				
Descrizione	Valorizzazione della filiera foresta-legno				
Programma (D.M. 27/03/2013)	005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo				
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023
KPI92 Percentuale di pratiche di iscrizione all'Elenco Provinciale delle Imprese Forestali istruite dall'ufficio entro 30 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) (termine di legge 60 giorni) (Tipologia: Qualità)	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 %	= 100,00 %	= 100,00 %
20KPI41 Incrementare il numero di accessi alla sezione del portale del legno "Prodotti&Aziende" (Tipologia: Efficacia)	20M65 - Incrementare il numero di accessi alla sezione del portale del legno "Prodotti&Aziende"	>= 19.000,00 N.	>= 20.000,00 N.	>= 21.000,00 N.	>= 22.000,00 N.

Punto di forza	Anche questo obiettivo strategico rientra tra quelli determinanti in quanto relativo ad uno dei quattro pilastri di sviluppo evidenziati dall'Ente nei documenti di programmazione, specificamente la Valorizzazione delle produzioni distintive del territorio trentino. In particolare risulta centrale l'indicatore 20KPI41 in quanto monitora la diffusione presso gli utenti del Portale del legno curato e gestito dall'Ufficio Promozione del Territorio, spazio web gestito dalla Camera di commercio di Trento, per la diffusione delle informazioni su prodotti, aziende, vendite di legname, eventi, manifestazioni, incontri ed ogni altra notizia riguardante il settore del legno della provincia di Trento.				
Obiettivo strategico	4.5 - Conoscenza e diffusione del marchi e dei brand territoriali				
Descrizione	Conoscenza e diffusione del marchi e dei brand territoriali				
Programma (D.M. 27/03/2013)	005 - Politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di RSI e movimento cooperativo				
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023
KPIM296 Realizzazione di attività di ricerca e divulgazione in merito alle produzioni tipiche locali (Tipologia: Volume)	M296 - Realizzazione di attività di ricerca e divulgazione in merito alle produzioni tipiche locali	>= 4,00 N	>= 4,00 N.	>= 4,00 N.	>= 4,00 N.
Punto di forza	L'intero obiettivo strategico rientra tra quelli determinanti in quanto relativo ad uno dei quattro pilastri di sviluppo evidenziati dall'Ente nei documenti di programmazione, specificamente la Valorizzazione delle produzioni distintive del territorio trentino.				

4.2 RIEPILOGO OBIETTIVI OPERATIVI

Ambito strategico	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo
AS1 - Area strategica 1 - Innovazione, sviluppo e competitività	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	
	1.4 - 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 e Sistema Duale

AS2 - Area strategica 2 - P.A. Leggera e connessa	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 quali-quantitativi dell'attività dell'Ente 2.3.2 - Efficiente gestione dell'attività provvedimento dell'Ente
	2.4 - Gestione, valorizzazione e crescita del personale camerale	2.4.1 - Attivare adeguati percorsi formativi per il personale camerale
	2.5 - Efficienza ed economicità della gestione delle risorse pubbliche	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
	2.6 - Efficienza ed economicità nella gestione degli appalti e contratti	2.6.1 - Razionalizzazione della logistica degli uffici camerale
	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	
	3.3 - Gestione efficiente delle competenze in materia di commercio interno	
	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 - Digitalizzazione del procedimento di verbalizzazione delle ispezioni
	4.2 - Promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali e diffusione di una solida cultura di prodotto	
	4.3 - Diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali	
	4.4 - Valorizzazione della filiera foresta-legno	
	4.5 - Conoscenza e diffusione del marchi e dei brand territoriali	

4.2.1. SCHEDE DI DETTAGLIO OBIETTIVI OPERATIVI

1.1 - Sostenere le imprese nel processo di crescita digitale			
Obiettivo operativo	1.1.1 - Efficace gestione delle attività a sportello di diffusione della cultura e pratica del digitale		
Descrizione	Efficace gestione delle attività a sportello di diffusione della cultura e pratica del digitale		
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021
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)	>= 4,00 N.	>= 4,00 N.
20KPI4 Realizzazione di un'indagine di gradimento in merito ai bandi (Tipologia: Efficacia)	20M72 - Tempestiva conclusione dell'indagine (entro la data)	Entro 31/12/2020	Entro 31/12/2021

20KPI48 Partecipazione ad eventi volti alla creazione di network collaborativi di filiera (Tipologia: Efficienza)	20M73 - Numero di eventi/incontri, finalizzati alla diffusione delle competenze ICT, partecipati da funzionari dell'Ufficio Innovazione e Sviluppo	>= 2,00 N.	>= 3,00 N.
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	>= 10,00 N.	>= 3,00 N.
Punto di forza	Come l'intero obiettivo strategico di riferimento 1.1 anche gli indicatori contenuti nell'obiettivo operativo ricoprono notevole importanza in quanto relativi ad uno dei quattro pilastri di sviluppo evidenziati dall'Ente camerale nei documenti di programmazione, specificamente la diffusione della Digitalizzazione presso le imprese.		

1.2 - Favorire l'accesso delle imprese agli strumenti di tutela della proprietà industriale

Obiettivo operativo	1.2.1 - Informare le imprese trentine sulle possibilità offerte dagli strumenti di tutela della proprietà industriale		
Descrizione	Informare le imprese trentine sulle possibilità offerte dagli strumenti di tutela della proprietà industriale		
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021
20KPI7 Numero di iniziative di promozione in materia di tutela della proprietà industriale (campagne pubblicitarie, incontri e seminari, convegni ed attività similari) (Tipologia: Volume)	20M11 - Numero di iniziative di promozione in materia di tutela della proprietà industriale (campagne pubblicitarie, incontri e seminari, convegni ed attività similari)	>= 3,00 N.	>= 3,00 N.
Punto di forza	Come l'intero obiettivo strategico di riferimento 1.2 anche l'indicatore 20KPI7 ricopre notevole importanza in quanto relativo ad uno dei quattro pilastri di sviluppo evidenziati dall'Ente camerale nei documenti di programmazione, specificamente la diffusione della Digitalizzazione presso le imprese. Questo in considerazione del fatto che la materia della proprietà industriale, per la sua recente evoluzione tecnologica, è stata ricompresa all'interno del progetto Punto Impresa Digitale.		

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

Obiettivo operativo		1.4.1 - Sviluppo dei servizi digitali offerti dalla piattaforma Cert'O		
Descrizione		Sviluppo dei servizi digitali offerti dalla piattaforma Cert'O. Le imprese devono essere certificate AEC (operatore economico autorizzato) o avere lo status di esportatore autorizzato iscritto REX (Sistema degli esportatori registrato presso Agenzia Dogane: al 2018 le aziende sono 11 su ca. 500)		
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	
21KPI3 Sperimentazione della stampa in azienda del Certificato di origine telematico. (Tipologia: Volume)	21M3 - Imprese che stampano il Certificato di origine telematico in azienda / 21M4 - Numero totale di certificati telematici anno t	N.d.	>= 30,00 %	
Punto di forza	L'indicatore operativo rientra tra quelli determinanti in quanto relativo ad uno dei quattro pilastri di sviluppo evidenziati dall'Ente camerale nei documenti di programmazione, specificamente la diffusione della Digitalizzazione presso le imprese. Dopo l'estensione del servizio di prenotazione dei certificati di origine anche in modalità telematica e non più solo direttamente allo sportello, il Servizio commercio estero ha individuato un nuovo target da raggiungere tramite la stampa in azienda del certificato stesso, in una evidente ottica di incremento della digitalizzazione dei servizi per le aziende.			

1.5 - Sviluppo dell'attività di analisi economico statistica anche in sinergia con Enti pubblici e/o organizzazioni imprenditoriali

Obiettivo operativo		1.5.1 - Mantenimento attuale livello di diffusione dei dati economico/statistici		
Descrizione		Mantenimento attuale livello di diffusione dei dati economico/statistici		
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	
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	<= 30,00 gg	<= 30,00 gg	
KPIM97 Numero di analisi economico - statistiche inedite nell'anno T (Tipologia: Volume)	M97 - Numero di analisi economico - statistiche inedite nell'anno T	>= 1,00 N.	>= 1,00 N.	
Punto di forza	Come l'intero obiettivo strategico di riferimento, anche l'obiettivo operativo rientra tra quelli determinanti in quanto relativo ad uno dei quattro pilastri di sviluppo evidenziati dall'Ente camerale nei documenti di programmazione, specificamente il rafforzamento delle Attività di indagine, monitoraggio e approfondimento. L'indicatore KPIM175 monitora il rispetto della			

tempistica delle indagini statistiche economiche di giorni di ritardo rispetto alla scadenza programmata. L'indicatori KPIM97 fissa come target la volontà di inserire almeno una indagine statistica inedita all'anno.

1.6 - Favorire la diffusione del Registro Alternanza Scuola Lavoro

Obiettivo operativo		1.6.1 - Formazione e informazione sul tema dell'Alternanza Scuola Lavoro e Sistema Duale	
Descrizione		Formazione e informazione sul tema dell'Alternanza Scuola Lavoro e Sistema Duale	
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021
21KPI2 Realizzazione di attività di sostegno alla diffusione del sistema duale in Trentino (<i>Tipologia: Volume</i>)	21M2 - Realizzazione di attività di sostegno della diffusione del sistema duale in Trentino	N.d.	SI

2.1 - Digitalizzazione delle attività a sportello

Obiettivo operativo		2.1.1 - Monitoraggio dei flussi a sportello e relativi tempi di attesa	
Descrizione		Monitoraggio dei flussi a sportello e relativi tempi di attesa	
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021
20KPI17 Data di attivazione di un sistema di rilevazione e analisi dei flussi a sportello (<i>Tipologia: Volume</i>)	20M27 - Data di attivazione di un sistema di rilevazione e analisi dei flussi a sportello	Entro 30/04/2020	Entro 31/12/2021

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

Obiettivo operativo		2.2.1 - Diffusione presso altri Enti pubblici dello strumento digitale SUAP	
Descrizione		Diffusione presso altri Enti pubblici dello strumento digitale SUAP	
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021

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 Trento	Entro 30/12/2020	Entro 30/06/2021
Punto di forza	Come l'intero obiettivo strategico di riferimento, anche l'obiettivo operativo rientra tra quelli determinanti in quanto relativo ad uno dei quattro pilastri di sviluppo evidenziati dall'Ente camerale nei documenti di programmazione, specificamente la Digitalizzazione delle imprese, semplificazione dei rapporti con e fra le Pubbliche amministrazioni e del sistema dei controlli. In particolare l'indicatore tratta della creazione della stabile sinergia fra gli operatori del SUAP (Sportello Unico Attività Produttive) punto di contatto fra imprese e istituzioni pubbliche per tutte le pratiche relative all'apertura e alla gestione aziendale, in un'ottica di incremento delle tipologie di pratiche gestite tramite tale Sportello.		
Obiettivo operativo 2.2.2 - Adozione del regolamento sui controlli a campione			
Descrizione Adozione del regolamento sui controlli a campione			
Indicatore Algoritmo Baseline Target 2020 Target 2021			
20KPI18 Data di attivazione dei controlli a campione (Tipologia: Efficienza)	20M28 - Data di attivazione dei controlli a campione	Entro 30/12/2020	Entro 31/12/2021
2.3 - Qualità trasparenza ed efficienza dell'attività amministrativa			
Obiettivo operativo 2.3.1 - Gestione dei sistemi di controllo quali-quantitativi dell'attività dell'Ente			
Descrizione Gestione dei sistemi di controllo quali-quantitativo dell'attività dell'Ente			
Indicatore Algoritmo Baseline Target 2020 Target 2021			
18KPI2 Assicurare il rispetto dei termini di scadenza prefissati per l'approvazione dei documenti di competenza del Controllo di gestione (Piano di Miglioramento, Anticorruzione, Obiettivi dirigenziali, Assegnazioni budget) (Tipologia: Efficienza)	18M3 - Numero di documenti approvati secondo scadenario / 18M4 - Numero di documenti previsti da scadenario	>= 80,00 %	>= 80,00 %

20KPI19 Progettazione di una customer satisfaction di Ente (Tipologia: Efficacia)	20M29 - Attivazione della customer satisfaction	Entro 31/12/2020	Entro 31/12/2021
21KPI7 Realizzazione della Relazione Performance, nei termini di legge, su applicativo Integra (Tipologia: Struttura)	21M8 - Realizzazione della Relazione Performance, nei termini di legge, su applicativo Integra	Entro 31/08/2020	Entro 31/08/2021

Obiettivo operativo		2.3.2 - Efficiente gestione dell'attività provvedimentale dell'Ente	
Descrizione		Efficiente gestione dell'attività provvedimentale dell'Ente	
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021
KPI162 Miglioramento della tempistica di presentazione delle proposte di deliberazione di Giunta (Tipologia: Qualità)	M310 - N proposte di deliberazione di Giunta presentate nei termini / M311 - N. deliberazioni di Giunta adottate	>= 90,00 %	>= 90,00 %

2.4 - Gestione, valorizzazione e crescita del personale camerale

Obiettivo operativo		2.4.1 - Attivare adeguati percorsi formativi per il personale camerale	
Descrizione		Attivare adeguati percorsi formativi per il personale camerale	
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021
KPI23 Rapporto tra il numero di eventi formativi svolti nella sede camerale o sul territorio comunale di Trento e il totale degli eventi formativi cui il personale camerale ha partecipato (Tipologia: Qualità)	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 formazione obbligatoria)	>= 0,80 N.	>= 0,80 N.

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)	>= 1.000,00 h	>= 1.000,00 h
---	--	---------------	---------------

2.5 - Efficienza ed economicità della gestione delle risorse pubbliche

Obiettivo operativo		2.5.1 - Tempestiva gestione dei pagamenti	
Descrizione	Tempestiva gestione dei pagamenti		
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021
KPIM207 Contenimento dei casi di pagamento anomali (Tipologia: Qualità)	M207 - Numero di pagamenti oltre i 100 giorni	<= 10,00 N.	<= 10,00 N.
20KPI22 Contenimento dei tempi di pagamento dei contributi (Tipologia: Efficienza)	20M35 - Giorni medi intercorrenti tra la determina di liquidazione e l'emissione dei mandati di pagamento (il termine comprende anche i 30gg di sospensione per acquisizione del certificato antimafia)	<= 40,00 gg	<= 40,00 gg
Punto di impegno	L'Ente camerale storicamente ha sempre profuso un profondo impegno nel mantenere una tempistica di pagamento delle fatture passive molto performante a favore del sistema imprenditoriale e vuole estendere tale standard anche alla tempistica relativa al pagamento dei contributi.		
Obiettivo operativo		2.5.2 - Efficace gestione delle procedure di riscossione delle entrate	
Descrizione	Efficace gestione delle procedure di riscossione delle entrate		
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021
KPI61 Grado di sistemazione delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale. (tutte le posizioni effettivamente regolarizzate e non	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.	>= 70,00 %	>= 100,00 %

solo valutate) (Tipologia: Qualità)			
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 (Tipologia: Qualità)	M255 - Rispetto delle tempistiche di completamento dell'iter di inibizione delle imprese inattive per l'anno T - 1	Entro 30/04/2020	Entro 30/04/2021
KPIM304 Tempestiva emissione delle reversali di incasso a copertura dei provvisori di incasso emessi dalla banca (Tipologia: Efficienza)	M320 - Lasso temporale medio (espresso in giorni di calendario), intercorrente tra la data di emissione del provvisorio da parte della banca e la data	<= 28,00 gg	<= 28,00 gg

Obiettivo operativo			
2.5.3 - Favorire la regolarizzazione spontanea nel pagamento del diritto annuo			
Descrizione			
Favorire la regolarizzazione spontanea nel pagamento diritto annuo			
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021
KPI145 (Imprese che regolarizzano la propria posizione successivamente alla ricezione della comunicazione di accertamento ed anteriormente all'emissione del relativo ruolo) (Tipologia: Efficacia)	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)	>= 40,00 %	>= 40,00 %
18KPI18 Contattare le imprese che presentano irregolarità o omissioni nel pagamento del diritto prima che vengano emessi i ruoli esattoriali. (Tipologia: Efficacia)	18M25 - Numero imprese contattate con PEC massiva / 18M26 - Numero di imprese, munite di indirizzo PEC, che presentino irregolarità o omissioni sul diritto annuale	>= 25,00 %	>= 25,00 %
20KPI70 Efficacia attività di regolarizzazione	20M50 - Numero atti emessi nell'anno t con riferimento agli anni t-2 e precedenti che presentano stato "pagato,	>= 60,00 %	>= 60,00 %

spontanea tramite atti di accertamento e irrogazione sanzione (verifica anni t-2 e precedenti, comunque non soggetti a ravvedimento operoso) (Tipologia: Efficacia)	incompleto, fuori termine, superiore / 20M51 - Numero totale atti emessi nell'anno t (Fonte Rilevazione Interna)		
--	---	--	--

Obiettivo operativo	2.5.4 - Adeguata gestione del budget assegnato alla dirigenza		
----------------------------	--	--	--

Descrizione	Adeguata gestione del budget assegnato alla dirigenza		
--------------------	---	--	--

Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021
-------------------	------------------	-----------------------------	--------------------

KPI56 Grado di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del Preventivo economico. (Tipologia: Efficienza)	M117 - Oneri di funzionamento a consuntivo / M118 - Oneri di funzionamento previsti in sede di assestamento del preventivo economico	>= 85,00 %	>= 85,00 %
---	--	------------	------------

KPI57 Riduzione degli interventi di ripianificazione e riprogrammazione delle risorse in corso d'anno (Tipologia: Efficienza)	M119 - Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa e recanti uno o più trasferimenti di risorse / M120 - Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa	<= 20,00 %	<= 20,00 %
---	--	------------	------------

18KPI1 Gradi di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del Preventivo economico (Interventi economici) (Tipologia: Salute economica)	18M1 - Interventi economici a consuntivo / 18M2 - Interventi economici previsti in sede di assestamento del Preventivo	>= 90,00 %	>= 90,00 %
--	--	------------	------------

--	--	--	--

2.6 - Efficienza ed economicità nella gestione degli appalti e contratti			
---	--	--	--

Obiettivo operativo	2.6.1 - Razionalizzazione della logistica degli uffici camerali		
----------------------------	--	--	--

Descrizione	Razionalizzazione della logistica degli uffici camerali		
--------------------	---	--	--

Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021
-------------------	------------------	-----------------------------	--------------------

20KPI25 Acquisizione studio di fattibilità sul lavoro di raffrescamento degli uffici sottotetto tramite ammodernamento della copertura (Tipologia: Struttura)	20M38 - Acquisizione studio di fattibilità sul lavoro di raffrescamento degli uffici sottotetto tramite ammodernamento della copertura	Entro 31/12/2020	Entro 31/12/2021
20KPI47 Realizzazione lavori di riorganizzazione logistica degli uffici al Piano terra della sede camerale	20M69 - Ultimazione lavori di riorganizzazione logistica degli uffici al Piano terra della sede camerale	Entro 31/12/2020	Entro 31/12/2021

2.7 - Miglioramento della gestione informatica dell'Ente

Obiettivo operativo		2.7.1 - Tempestiva gestione del processo di evasione delle richieste di assistenza informatica	
Descrizione		Tempestiva gestione del processo di evasione delle richieste di assistenza informatica	
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021
KPIM300 Miglioramento dei tempi di assegnazione della richiesta (valutazione e individuazione dell'assegnatario più idoneo) Misurazione tramite lo strumento di analisi statistica QlickCdgAssitel (Tipologia: Qualità)	M314 - Tempo medio di assegnazione delle richieste espresso in ore	<= 5,00 h	<= 5,00 h
KPIM301 Miglioramento dei tempi di presa in carico della richiesta (valutazione sulla fattibilità e pianificazione attività) Misurazione tramite lo strumento di analisi statistica QlickCdgAssitel (Tipologia: Qualità)	M315 - Tempo medio di presa in carico delle richieste espresso in ore	<= 5,00 h	<= 5,00 h

2.8 - Sviluppo della comunicazione e delle relazioni con l'esterno

Obiettivo operativo		2.8.1 - Sviluppo degli strumenti di comunicazione digitale		
Descrizione		Sviluppo degli strumenti di comunicazione digitale		
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	
KPI91 Monitoraggio del livello di fruizione del sito internet camerale (Tipologia: Outcome)	M160 - Numero di report realizzati nell'anno (cadenza quadrimestrale), che analizzino gli accessi medi mensili al sito istituzionale	>= 6,00 N.	>= 6,00 N.	

2.9 - Grado di attuazione di forme di organizzazione del lavoro in telelavoro o lavoro agile

Obiettivo operativo		2.9.1 - Livelli di qualità percepita in merito al tema del lavoro agile		
Descrizione		Livelli di qualità percepita in merito al tema del lavoro agile		
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021	
21KPI8 % dirigenti/posizioni organizzative soddisfatte del lavoro agile dei propri collaboratori (Tipologia: Struttura)	% dirigenti/posizioni organizzative che hanno risposto soddisfatte del lavoro agile dei propri collaboratori alla domanda nella customer satisfaction	N.d.	>= 60,00 %	
21KPI7 Realizzazione customer satisfaction sul benessere organizzativo del personale in tema di smartworking-lavoro agile (Qualità percepita) (Tipologia: Struttura)	Realizzazione customer satisfaction sul benessere organizzativo del personale in tema di smartworking-lavoro agile (Qualità percepita)	N.d.	Entro 31/12/2021	
21KPI9 % dipendenti in lavoro agile soddisfatti (Tipologia: Struttura)	% dipendenti in lavoro agile soddisfatti	N.d.	>= 60,00 %	
Punto di Forza	Come l'intero obiettivo strategico di riferimento, anche l'obiettivo operativo rientra tra quelli determinanti in quanto relativo ad uno degli aspetti di maggior rilievo per la programmazione e gestione delle risorse umane e materiali dell'intera PA e dell'Ente camerale del territorio trentino, in termini di apprendimento e crescita. L'introduzione di queste nuove modalità di espletamento			

dell'attività lavorativa necessita, anche ad avviso delle indicazioni di programmazione e gestione contenute nell'apposito documento POLA (Piano Organizzativo del Lavoro Agile), di un monitoraggio attento in merito soddisfazione ed al benessere lavorativo che questa nuova modalità di lavoro porta con sé. Per questo sono stati introdotti questi importanti indicatori effettuati tramite customer satisfaction che vanno a monitorare le reazioni all'introduzione del lavoro agile per i dirigenti, per il personale che ne ha usufruito e per il personale che non ne ha usufruito.

3.1 - Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa relativamente alla tenuta del Registro imprese e dell'Albo imprese artigiane

Obiettivo operativo		3.1.1 - Formazione del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria	
Descrizione		Formazione del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria	
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021
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 preparazione pratiche R.I. e A.A.	>= 2,00 N.	>= 2,00 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	>= 60,00 %	>= 60,00 %
Punto di forza	L'intero obiettivo operativo rientra tra quelli determinanti in quanto relativo ad uno dei quattro pilastri di sviluppo evidenziati dall'Ente nei documenti di programmazione, specificamente la Formazione e servizi per le imprese. L'indicatore KPIM71 pone come target da raggiungere il numero minimo 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., in special modo i notai, con il fine ultimo di ridurre il numero delle correzioni e facilitare l'utilizzo delle pratiche telematiche. Il conseguente indicatore 20KPI31 analizza il livello di gradimento dei medesimi corsi in un'ottica di miglioramento del servizio informativo.		

3.4 - Gestione efficace ed efficiente dell'attività sanzionatoria

Obiettivo operativo		3.4.1 - Garantire una gestione efficiente delle sanzioni amministrative	
Descrizione		Garantire una gestione efficiente delle sanzioni amministrative	

Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021
KPI103 Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione delle ordinanze sanzionatorie (Tipologia: Volume)	M191 - Numero di ordinanze sanzionatorie emesse nell'anno T / M192 - Personale dedicato all'attività sanzionatoria espresso in FTE	<= 313,00 N.	<= 500,00 N.

3.5 - Riorganizzazione delle competenze in materia di metrologia legale

Obiettivo operativo	3.5.1 - Gestione delle attività ispettive e di vigilanza		
Descrizione	Gestione delle attività ispettive e di vigilanza		
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021
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	>= 10,00 N.	>= 10,00 N.
18KPI27 Vigilanza nel settore orafo (marchiatura oggetti, regolarità vetrina, dotazione bilance) (Tipologia: Volume)	18M37 - Numero di controlli effettuati	>= 70,00 N.	>= 80,00 N.
18KPI28 Sorveglianza preimballaggi (Tipologia: Volume)	18M38 - Numero di controlli effettuati	>= 10,00 N.	>= 10,00 N.
18KPI24 Vigilanza sugli strumenti in servizio (scadenze, conformità, documentazione) (Tipologia: Volume)	18M42 - Numero di controlli effettuati	>= 450,00 N.	>= 700,00 N.
18KPI25 Vendite promozionali (LP 4/2000) - verifica di vetrine ed interni (Tipologia: Volume)	18M35 - Numero di esercizi controllati	>=900,00 N.	>= 1.000,00 N.

20KPI15 Numero di controlli effettuati dagli ispettori metrici sugli strumenti verificati dai laboratori accreditati alle verifiche periodiche (Tipologia: Qualità)	20M87 - Numero di controlli effettuati dagli ispettori metrici sugli strumenti verificati dai laboratori accreditati alle verifiche periodiche	>= 400,00 N.	>= 400,00 N.
---	--	--------------	--------------

3.6 - Composizione dei conflitti e della crisi d'impresa

Obiettivo operativo		3.6.1 - Favorire la diffusione della cultura conciliativa	
Descrizione		Favorire la diffusione della cultura conciliativa	
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021
20KPI38 Numero di eventi di diffusione della cultura conciliativa (comunicati, spot, seminari, convegni e similari) (Tipologia: Volume)	20M62 - Numero di eventi di diffusione della cultura conciliativa (comunicati, spot, seminari, convegni e similari)	>= 1,00 N.	>= 2,00 N.

Obiettivo operativo		3.6.2 - Attivazione del Organismo di composizione della crisi d'Impresa	
Descrizione		Attivazione del Organismo di composizione della crisi d'Impresa	
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021
20KPI39 Attivazione del Organismo di composizione della crisi d'Impresa (Tipologia: Efficacia)	20M63 - Attivazione del Organismo di composizione della crisi d'Impresa	Entro 31/08/2020	Entro 01/09/2021

4.1 - Sviluppo dell'Organismo di controllo delle produzioni

Obiettivo operativo		4.1.1 - Digitalizzazione del procedimento di verbalizzazione delle ispezioni	
Descrizione		Dematerializzazione del flusso documentale relativo ai verbali redatti in sede di visita ispettiva.	
Indicatore	Algoritmo	Baseline Target 2020	Target 2021

<p>21KPI4 Realizzazione di uno studio di fattibilità relativa alla dematerializzazione del flusso documentale relativo ai verbali redatti in sede di visita ispettiva. <i>(Tipologia: Struttura)</i></p>	<p>21M5 - Realizzazione studio fattibilità dematerializzazione verbali ispezioni (vinicole)</p>	<p>N.d.</p>	<p>Entro 31/12/2021</p>
<p>Punto di impegno</p>	<p>L'obiettivo operativo rientra tra quelli determinanti in quanto relativo ad uno dei quattro pilastri di sviluppo evidenziati dall'Ente nei documenti di programmazione, specificamente la diffusione Digitalizzazione delle imprese, semplificazione dei rapporti con e fra le Pubbliche amministrazioni e del sistema dei controlli. L'Organismo di controllo delle produzioni si è impegnato nei prossimi anni alla dematerializzazione dei verbali di ispezione in previsione di una telematizzazione del flusso documentale.</p>		