



CAMERA
DI COMMERCIO
INDUSTRIA
ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA
DI TRENTO

Pronti all'impresa

Relazione sullo stato di attuazione del Piano di Miglioramento

Esercizio 2021



Sommario

1. I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI	3
2. PERFORMANCE PER AREE STRATEGICHE	8
3. ANALISI DEL CONTESTO	11
3.1 Contesto Interno	11
3.2 Contesto Esterno	14
4. OBIETTIVI STRATEGICI ED OBIETTIVI OPERATIVI	16
7. DATI ULTERIORI	59
8. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE	61

1. I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

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

La rendicontazione PdM relativa all'anno 2021 fa rilevare una performance complessiva pari al **83,69%**, in ripresa rispetto allo scorso anno (79,91%) ma ancora un po' inferiore rispetto alla media dell'ultimo triennio (87%).

Il 2021 è stato un anno di passaggio fra il periodo emergenziale precedente, con pesanti restrizioni dell'attività causati dai provvedimenti presi dall'autorità al fine di tentare di limitare la diffusione della pandemia di Covid 19 ed il periodo attuale che vede un sostanziale superamento dell'emergenza sanitaria (ed un conseguente allentamento delle restrizioni) ma che è ora alle prese con una crisi di tipo politico-economico causato dallo scatenarsi del conflitto in Ucraina.

L'Ente camerale ha mostrato risultati positivi in merito a molti obiettivi che si era posta per il 2021.

Un obiettivo sentito e che ha mostrato un ottimo trend particolarmente positivo nel 2021 è quello relativo al potenziamento del Progetto SUAP (Sportello Unico Attività Produttive) come unico punto di contatto fra le imprese e la pubblica amministrazione. Dopo alcuni anni di sostanziale stallo il progetto ha subito una importante accelerazione in seguito all'accordo fra Ente camerale, Infocamere (società di sistema) e Provincia Autonoma di Trento che ha permesso la personalizzazione del software operativo secondo le necessità ed aspettative della PAT e quindi una apertura maggiore ai procedimenti amministrativi in capo all'Ente provinciale trentino all'interno del Progetto SUAP. Questo ha comportato, oltre all'ampliamento delle sinergie fra l'Ente camerale e le varie articolazioni della PAT anche alla creazione del Tavolo di Coordinamento del SUAP a livello provinciale, che era stato per alcuni anni rinviato, con la partecipazione della PAT e del Consorzio dei Comuni Trentini.

La sinergia fra i due Enti su questo progetto ha avuto effetti concreti anche per quanto riguarda l'Accordo di programma ed in particolare la sua programmazione annuale contenuta nel Programma delle attività 2021 dell'Adp. L'aggiornamento di questo strumento, effettuata a metà 2021, ha infatti visto la concentrazione sul centro di analisi di bilancio riguardante il SUAP, su forte spinta anche dei dirigenti provinciali, degli avanzi degli anni precedenti e delle risorse assestate durante il 2021, segno questo evidente del forte interesse e della determinazione dell'Ente provinciale di puntare su tale strumento.

Sempre all'interno dell'Area Strategica 2 – P.A. Leggera e connessa molto buoni sono stati i risultati dell'Anagrafe commerciale in merito all'evasione delle pratiche sia in percentuale assoluta (99,95% delle pratiche evase nell'anno) sia nel termine di legge dei 5 giorni (94,82%) in forte e costante crescita negli ultimi anni.

Altro tradizionale punto di forza dell'Ente camerale è la promozione della Digitalizzazione. Sono da sottolineare i risultati riguardanti l'obiettivo relativo al sostegno delle imprese nel processo di crescita e diffusione della cultura e pratica del digitale. A titolo di esempio l'indicatore riguardante il rilascio dei nuovi Token evoluti per la firma digitale, sostanzialmente raggiunto, ha dimostrato che ben il 48,24% dei dispositivi di firma digitale rilasciati nel 2021 sono stati con tecnologia wireless. Altro esempio è dato dall'indicatore che ha monitorato l'erogazione totale e molto rapida delle risorse messe a disposizione delle imprese per la copertura delle spese connesse a progetti di digitalizzazione tramite i Bandi PID2021 e Formazione Lavoro 2021.

Ma la Digitalizzazione non ha solamente una sua declinazione verso l'esterno ovvero verso il tessuto imprenditoriale trentino, ma ha anche una sua altrettanto importante prospettiva interna di digitalizzazione dei procedimenti amministrativi da parte dell'Ente camerale.

L'attività di informatizzazione della procedura di rilascio dei certificati di origine del Servizio Commercio Estero ha raggiunto la quasi totalità delle richieste. Positivo anche il trend del correlato obiettivo c.d. "Stampa in azienda" del certificato d'origine. Nel 2021 il 44,56% delle imprese che hanno richiesto telematicamente il certificato lo hanno poi potuto stampare direttamente in azienda senza recarsi allo sportello, quindi in modalità c.d. full digital.

Anche l'obiettivo di telematizzazione delle richieste di acquisto effettuate dai direttori d'ufficio all'Economato ha raggiunto il target prestabilito attestandosi attorno al 50%.

Altro punto di forte crescita nel 2021 da parte dell'Ente camerale è stato quello della promozione degli strumenti di tutela della proprietà industriale. Gli indicatori relativi sono stati tutti pienamente raggiunti ed hanno mostrato un incremento dei numeri di assistenza integrata alle imprese in materia di proprietà industriale ed un incremento delle iniziative di promozione con incontri, seminari e convegni in materia (4 in totale).

L'Ufficio Studi e Ricerche ha raggiunto i risultati programmati nel 2021 ed in particolare ha curato la realizzazione di una analisi economico - statistica inedita sugli effetti dell'emergenza sanitaria nella vita lavorativa e familiare delle imprenditrici del territorio regionale, per cercare di comprendere come hanno affrontato le difficoltà e le incertezze dovute alla pandemia. Tale indagine ha visto la partecipazione oltre che dell'Ufficio Studi e Ricerche della CCIAA di Trento anche dell'IRE Istituto per la Ricerca Economica di Bolzano. I risultati dell'indagine hanno avuto anche una diffusione pubblica, in primis tramite la presentazione ai Comitati per l'Imprenditoria Femminile delle due province, promotori della ricerca, e successivamente agli organi di informazione ed approfondimento televisivo nel mese di marzo 2022.

Altro progetto innovativo di particolare importanza, che ha caratterizzato il 2021, è l'ulteriore potenziamento dell'Alternanza Scuola Lavoro. Il Progetto di sistema nato dall'accordo con il Mise, Ministero dello Sviluppo Economico, che ha permesso l'aumento del 20% del diritto annuo vincolato alla realizzazione dei progetti a favore delle imprese fra cui questo dell'alternanza, è stato integrato con risorse camerale da un nuovo ed ambizioso progetto con il sistema scolastico trentino. La Camera di Commercio in collaborazione con il Dipartimento Istruzione e Cultura - Servizio Formazione Professionale, Formazione Terziaria e Funzioni di sistema, della Provincia

autonoma di Trento, all'interno del progetto di sistema "Formazione Lavoro" ha deciso di sostenere e promuovere la diffusione dell'apprendistato duale nel sistema scolastico/formativo provinciale. L'apprendistato duale è lo strumento che consente ai giovani di conseguire un titolo di studio formale, mantenendo e svolgendo un'attività lavorativa coerente al proprio progetto professionale, alternando lavoro, formazione interna in azienda e formazione presso l'istituto scolastico.

L'attività di sostegno della diffusione del sistema duale in Trentino è stata realizzata tramite nell'adozione del "Bando apprendistato duale anno scolastico/formativo 2021-2022". Il Bando ha visto l'apprezzamento formale anche dell'Assessore all'Istruzione della PAT ed è stato inoltre presentato, come novità assoluta nel panorama trentino ma anche nazionale, durante l'evento dell'11 novembre 2021 "Formazione duale nella macroregione alpina EUALP e in particolare nei territori dell'Euregio Tirolo-Alto Adige-Trentino: formare i formatori come best practice per una formazione aziendale di alta qualità".

Risultati significativi sono riscontrati anche per quanto riguarda l'obiettivo di gestione dell'Ufficio di Mediazione – Servizio di Conciliazione. Continua infatti l'incremento del ricorso a questo strumento alternativo di gestione del conflitto, fra privati ed imprese, che segna un positivo 34,65% in più sul triennio precedente.

Per quanto riguarda l'analisi dei principali risultati positivi messi in evidenza dal Piano di Miglioramento nel 2021 si conclude sottolineando come siano stati sostanzialmente raggiunti gli obiettivi di diffusione delle attività di promozione e valorizzazione delle produzioni distintive locali che non erano stati pienamente raggiunti nel corso del 2020 in quanto avevano subito in modo particolare le restrizioni imposte alle attività aperte al pubblico. Con l'allentamento delle norme limitative, il numero di presenza presso Palazzo Roccabruna per le attività istituzionali e dell'Enoteca provinciale del Trentino è tornato ai livelli programmati sia in termini assoluti (ca. 10.620) sia in termini di media sulle giornate di apertura (50,35). Allo stesso modo nel 2021 sono ripartite le collaborazioni a fini promozionali, con gli attori del territorio: Trento Film Festival della Montagna, Montagna gusto con Ristoratori trentini, Beer tasting Trentino con le Associazioni di categoria del settore, Profumo di pane trentino con Associazione panificatori, #siamovignaioli con il Consorzio Vignaioli, Concorso Mieli del Trentino con l'Associazione Apicoltori del Trentino.

Le principali criticità che sono emerse dall'analisi degli obiettivi non raggiunti nel Piano di Miglioramento 2021 si dividono fra difficoltà contingenti, di difficile interpretazione, e complicazioni ancora derivanti dal periodo post pandemico che stiamo attraversando.

In questo secondo gruppo vanno annoverati tutti gli obiettivi strategici ed operativi relativi alla diffusione e monitoraggio del Lavoro Agile. Questa innovativa modalità di svolgimento dell'attività lavorativa, introdotta in maniera massiccia anche per far fronte alla pandemia, era stata in un primo momento regolamentata attraverso le norme istitutive del POLA – Piano di Organizzazione del lavoro Agile che aveva portato con sé tutta una serie di indicatori di diffusione ed articolazione. La normativa è stata poi in corso d'anno sostituita dal decreto istitutivo del PIAO – Piano Integrato di Attività ed Organizzazione che ha di fatto modificato le premesse iniziali rispetto alla diffusione dell'attività di lavoro a distanza. Questo ha rallentato il

raggiungimento degli obiettivi posti dal precedente Piano, modificato le priorità nonché l'approccio alle nuove forme di organizzazione del lavoro ed in un certo senso vanificato l'inserimento degli indicatori nel Piano di Miglioramento. In questo caso, poiché il mancato raggiungimento del target non era imputabile all'Ente camerale ma ad un fattore esclusivamente esterno come la modifica della normativa, si è scelto di annullare l'effetto negativo sulla performance.

Altro obiettivo strategico che ha mostrato delle difficoltà durante la rilevazione 2021 è quello relativo al miglioramento della gestione informatica dell'Ente. Anche in questo caso le cause vanno ritrovate nella forte pressione a cui è stato sottoposto l'Ufficio Sistemi Informatici in questo periodo al fine di attrezzare a livello tecnologico l'Ente camerale delle dotazioni informatiche necessarie per l'attività lavorativa a distanza che è rimasta preponderante per tutto il 2021 a seguito del prolungamento dello stato di emergenza. Questo a maggior ragione comprendendo la necessità di organizzare ed attuare un sistema che andasse al di là della risposta immediata alla situazione emergenziale ma si orientasse verso una gestione più integrata e completa, anche in riferimento alle norme in materia di privacy e cybersicurezza ovvero di tutela dagli attacchi informatici e data breach.

Più contingenti le difficoltà evidenziate dallo stato di attuazione del Piano di Miglioramento 2021 relative al Servizio Ambiente ed alla materia dei protesti e sanzioni amministrative. Per quanto riguarda il Servizio Ambiente si riscontra un allungamento dei tempi di evasione delle pratiche derivato probabilmente da un processo di riorganizzazione del personale che si è rivelato più delicato del previsto e dall'accresciuto carico di lavoro del Servizio che opera nel settore molto dinamico ed insidioso della gestione dei rifiuti.

Anche il Servizio Commercio Interno ha evidenziato, all'interno di un trend comunque positivo, due punti problematici. Uno è relativo alle tempistiche di evasione delle istanze di annotazione e cancellazione dei protesti che non ha raggiunto l'obiettivo dei 9 giorni, forse eccessivamente sfidante, (ca 13 gg il risultato raggiunto), pur rimanendo abbondantemente sotto i termini di legge (25 gg). L'altro riguarda il progetto di informatizzazione dell'attività di gestione dei verbali di accertamento delle sanzioni amministrative che non è stato ancora possibile iniziare.

Si conclude con una riflessione sugli sviluppi futuri dell'analisi della performance.

Il Piano di Miglioramento, come è stato pensato ed organizzato in questi anni, è destinato a terminare la sua attività. Il quadro normativo di riferimento è stato radicalmente modificato nel corso del 2021.

Dopo l'emanazione del Decreto Legge 31 maggio 2021, n. 77 (Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure), il Governo italiano ha adottato il Decreto Legge 9 giugno 2021, n. 80 (Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l'efficienza della giustizia), anch'esso parte ora della cornice normativa necessaria

all'attuazione delle misure contenute nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), trasmesso alla Commissione Europea il 31 maggio 2021.

Il Decreto ha introdotto novità in vari ambiti amministrativi ed anche a livello di programmazione introducendo il Piano integrato di attività e organizzazione – PIAO - la cui disciplina è contenuta all'articolo 6 del DL 80/2021.

Tale Piano ha avuto da subito una vita travagliata. Il termine "naturale" dell'adozione del documento, fissato dal Decreto citato al 31 gennaio è stato in un primo momento rinviato al 30 aprile e poi nuovamente posticipato al 30 giugno, sempre in attesa delle linee guida di redazione di questo nuovo documento che, nelle intenzioni del legislatore, accorperà il Piano della performance, il P.O.L.A. (Piano organizzativo lavoro agile), il Piano Anticorruzione e il Piano per la parità di genere, documenti che la Giunta camerale già approva annualmente.

Come anticipato quindi il Piano di Miglioramento dovrebbe confluire nel più complesso ed articolato Piano Integrato di Attività e Organizzazione (P.I.A.O.).

Nonostante le difficoltà che il legislatore sta incontrando nella predisposizione delle norme sottostanti, la proposta di armonizzare e semplificare parte dei documenti di programmazione degli enti pubblici non può che trovare concorde l'Ente camerale.

Le opzioni percorribili sono molteplici ma quella che la Camera di Commercio Industria, Artigianato ed Agricoltura di Trento ha inteso intraprendere è quella di una ristrutturazione del Piano di Miglioramento con l'obiettivo di focalizzarlo "sui processi maggiormente rilevanti, ossia quelli che rivestono un ruolo centrale per le strategie e l'operatività dell'ente" come da tempo viene suggerito da più parti.

Si auspica quindi che il nuovo documento di analisi della performance dell'Ente raggiunga, in breve tempo, la capacità segnaletica e la conseguente utilità per il governo dell'Ente, per la programmazione e il monitoraggio delle iniziative, nonché per la misurazione della performance, che il presente Piano di Miglioramento ha garantito in questi anni, mantenendo, per la sua redazione, la modalità di confronto con tutti i soggetti in campo, Giunta, Uffici camerali, Nucleo di Valutazione, Unioncamere, già utilmente sperimentata.

2. PERFORMANCE PER AREE STRATEGICHE

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



Le aree strategiche 1 e 2 mostrano un andamento pressoché in linea rispetto alla performance di Ente, pari al 82,49%, l'area strategica 4 Attrattività del Territorio mostra un dato molto alto pari al 97,93% mentre per quanto riguarda l'Area 3 Equilibrio e trasparenza del mercato risulta meno in linea con il 68,98%.

La bassa percentuale dell'Area 3 Equilibrio e trasparenza del mercato è giustificabile, come anticipato, con il mancato raggiungimento di alcuni indicatori in materia di Commercio interno.

Analizzando l'**Area 1 – Innovazione, sviluppo e competitività** - rilevanti sono i risultati ottenuti nel sostegno delle imprese nel processo di crescita digitale, nello sviluppo dell'attività di analisi economico statistica anche in sinergia con Enti pubblici e/o organizzazioni imprenditoriali, nel favorire la diffusione del Registro Alternanza Scuola Lavoro, nell'offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri servizi digitalizzati per i certificati di origine e nell'accesso delle imprese agli strumenti di tutela della proprietà industriale. In materia di proprietà industriale è stato possibile anche effettuare una customer satisfaction, che ha dato ottimi risultati, specificamente indirizzata agli utenti che hanno usufruito del servizio. Molto buoni anche i risultati dell'obiettivo relativo allo Sviluppo dell'attività di analisi economico statistica anche in

sinergia con Enti pubblici e/o organizzazioni imprenditoriali. Pienamente raggiunti gli obiettivi di digitalizzazione dei servizi per le imprese che vogliono aprirsi al commercio estero. I certificati di origine sono ormai quasi tutti telematici e non più cartacei ed inoltre il progetto di promozione e diffusione del servizio di stampa in azienda di questi documenti nel 2021 ha raggiunto la percentuale di 44,56% di certificati ottenuti senza l'accesso allo sportello. Pesa negativamente invece il mancato invio da parte del Servizio Assistenza Qualificata d'Impresa della mail di promemoria degli adempimenti in merito al rinnovo delle posizioni delle start up innovative.

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

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

Pienamente raggiunto l'obiettivo di semplificare gli adempimenti burocratici offrendo strumenti digitali, accessibili e semplificati. Sono stati realizzati gli eventi organizzati in tema di e-procurement che erano stati sospesi durante la pandemia, è stata mantenuta la percentuale di servizi offerti in modalità full digital, sono state organizzate le giornate di formazione per tutti gli utenti del Registro Imprese.

Come anticipato il risultato particolarmente positivo inserito in questo obiettivo strategico è l'attivazione di una piattaforma telematica dedicata per i procedimenti di competenza provinciale nell'ambito del SUAP e l'inserimento di nuovi procedimenti della PAT (i primi procedimenti inseriti sono stati quelli previsti dal D.P.R. 6 giugno 2001, n. 380: cd. "cementi armati") nella piattaforma con prospettiva di ulteriori inserimenti nei prossimi mesi.

Altrettanto positivi sono gli indicatori relativi alla gestione, valorizzazione e crescita del personale camerale. L'Ente camerale ha infatti garantito un alto grado di copertura delle attività formative dedicate al personale (79,15%) e garantito al personale dipendente un elevato livello di formazione sia su tematiche di specifica competenza dell'ufficio che su materie a carattere trasversale (1.563 ore di formazione esclusa quella obbligatoria).

Come anticipato sono contrastanti i risultati relativi agli indicatori fissati in materia di lavoro agile. Non è stata raggiunta la percentuale di ore lavorate in lavoro agile su totale delle ore lavorate nell'Ente (24,62%) né il contenimento del 20% del lavoro straordinario (-5,25%) né

tutti gli indicatori relativi alla realizzazione delle customer satisfaction. Sono stati invece raggiunti gli obiettivi di diminuzione delle assenze (-23,41%) e quello di estensione del lavoro agile nelle Aree 2 e 3. Come anticipato la performance dell'indicatore relativo alla percentuale di ore lavorate e degli indicatori relativi la realizzazione delle customer satisfaction interne sono stati sterilizzati mentre sono stati mantenuti sia quello relativo allo straordinario sia quello relativo alle assenze che infine quello relativo all'estensione del lavoro agile nelle aree 2 e 3.

Sul fronte dell'**Area strategica 3 – Equilibrio e trasparenza del mercato** – rilevante è la performance dell'obiettivo di riduzione dei tempi dell'azione amministrativa relativamente alla tenuta del Registro imprese e dell'Albo imprese artigiane che vede tutti gli indicatori in territorio positivo compreso quello relativo all'evasione delle pratiche nel termine di 5 giorni e quello relativo alla customer satisfaction effettuata dall'Ente durante i corsi di formazione per la corretta elaborazione delle pratiche RI e AA.

Come anticipato è stato raggiunto l'obiettivo di tempestiva pubblicazione dei risultati dell'esame di idoneità dei conducenti di veicoli e natanti adibiti a servizi pubblici non di linea così come l'obiettivo di rispetto dei termini di legge per l'evasione delle istanze di cancellazione ed annotazioni protesti.

Pesa invece il mancato raggiungimento dell'obiettivo relativo al tempo medio di evasione delle istanze per cancellazione e annotazioni protesti che fissato a 9 giorni ha invece dato come risultato 13,24 giorni.

Allo stesso modo l'Ente camerale ha mantenuto, come inizialmente programmato, una gestione efficace ed efficiente dell'attività sanzionatoria, ma non è stata ancora attivata l'informatizzazione delle attività di gestione dei verbali di accertamento.

Molto soddisfacenti i risultati relativi all'obiettivo di Composizione dei conflitti e della crisi d'impresa, specialmente per quanto riguarda la materia della Conciliazione.

Positivo ed in forte crescita il risultato dell'obiettivo relativo alla Riorganizzazione delle competenze in materia di metrologia legale che può vantare una serie di indicatori molto positivi e pienamente raggiunti e solo una difficoltà di raggiungimento degli indicatori relativi all'attività di controllo sui contatori acqua, luce, gas, termici e convertitori, ambito nuovo che deve di fatto ancora partire.

Infine solo parzialmente raggiunto l'obiettivo relativo alla riduzione dei tempi dell'azione amministrativa in ambito ambientale. Anche in questo caso traspare evidente un rallentamento delle tempistiche di evasione delle pratiche dell'Albo Gestori Ambientali. Anche in questa annualità non risultano raggiunti gli obiettivi relativi ai tempi medi di istruzione delle pratiche. Come anticipato il Servizio ha subito negli anni un aumento delle attività e delle competenze ed anche una riorganizzazione interna e di personale. Dal punto di vista dell'analisi degli indicatori, considerato anche il superamento della suddivisione delle pratiche fra ordinarie e semplificate, si pensa a modificarli per le annualità successive al fine di adeguarli maggiormente alle nuove tipologie di pratiche istruite.

L'area strategica 4 - Attrattività del territorio -, nel corso del 2020 aveva realizzato una performance più bassa del previsto a causa dell'impossibilità di realizzare le attività previste per la promozione e la tutela del territorio.

Nel 2021 la ripresa delle attività, con la loro organizzazione ed articolazione, pressoché ordinaria, ha garantito il raggiungimento quasi totale degli obiettivi che erano stati posti. Sono state riattivate le sinergie con gli altri attori del territorio nell'ambito della promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali, le presenze assolute hanno superato le 10.000 previste, così come le presenze medie giornaliere (50,35) ha superato le previsioni (48). Non si è raggiunto pienamente l'obiettivo di gestione efficiente ed economica del personale esterno in occasione degli eventi gestiti da enoteca, con un costo di quasi 13 Euro per utente/cliente contro i 9 Euro previsti.

Molto buoni i risultati sulla diffusione e gradimento degli eventi sul social network e sulla gestione e valorizzazione della filiera foresta-legno. Raggiunti anche gli obiettivi di conoscenza e diffusione dei marchi e brand territoriali in ambito enogastronomico che la realizzazione di 5 attività di ricerca e divulgazione in merito alle produzioni tipiche locali.

Anche gli obiettivi posti dall'Organismo di controllo delle produzioni risultano raggiunti. È stato mantenuto l'accreditamento secondo le norme e procedure UNI EN ISO/IEC 17065:2012 e rispettate le tempistiche di evasione delle istanze di certificazione DOC. È stato realizzato lo studio di fattibilità della dematerializzazione dei verbali delle ispezioni vinicole.

3. ANALISI DEL CONTESTO

3.1 Contesto Interno

L'Ente camerale ha saputo gestire in maniera molto efficace la non facile situazione di riorganizzazione a seguito della ripresa delle attività conseguenti alla convivenza forzata con la seconda ondata della pandemia, continuando al contempo a garantire, ad imprese e cittadini, il supporto necessario.

Il più importante risultato ottenuto nel 2021 è una rinnovata e solida collaborazione con la Provincia Autonoma di Trento, che si è esplicitata soprattutto attraverso il sostegno dell'Ente provinciale a tutte le attività proposte dalla Camera in tema di digitalizzazione delle imprese, e soprattutto, finalmente, nella decisa accelerazione dell'ampliamento dei procedimenti amministrativi gestiti all'interno del SUAP (Sportello Unico delle Attività Produttive).

Il progetto SUAP ovvero la creazione di un unico punto di contatto fra imprese e pubblica amministrazione, ha visto nel 2021 l'incremento del numero dei procedimenti gestiti sulla piattaforma dopo la personalizzazione della stessa predisposta da Infocamere per la PAT. Questo punto di partenza (i primi procedimenti inseriti sono stati quelli previsti dal D.P.R. 6 giugno 2001, n. 380: cd. "cementi armati") dovrebbe garantire nei prossimi anni importanti sviluppi di ampliamento dei procedimenti amministrativi che potranno essere attivati e completati attraverso gli strumenti digitali con tutti i risvolti positivi connessi sia in termini di sburocratizzazione, che di gestione a norma e di semplificazione amministrativa, per le imprese ed i professionisti.

A corollario di questo risultato si è quindi giunti all'attivazione del Tavolo di coordinamento del SUAP a livello provinciale, con partecipazione della PAT, Consorzio dei Comuni Trentini che poi è riuscito anche a indire la sua prima riunione nel corso del 2021.

Come già sottolineato nel 2020, dal punto di vista organizzativo, per l'Ente camerale l'emergenza sanitaria causata dal Covid 19 ha imposto, anche per il 2021, un notevole impegno in termini di elasticità, poiché l'erogazione dei servizi è stata pianificata in modo tale da concorrere al contenimento della pandemia in atto.

Per questo motivo si è fatto un massiccio ricorso al lavoro agile e all'erogazione di servizi in via telematica o su appuntamento nonché alla sospensione di attività ed eventi, soprattutto nella parte iniziale e finale dell'anno, la cui realizzazione non risultava compatibile con il rispetto delle prescrizioni.

L'elevato livello di digitalizzazione che caratterizza però l'Ente camerale ha consentito di assicurare in modo soddisfacente i servizi all'utenza conciliando inoltre le esigenze di servizio con quelle personali e familiari.

L'Ente camerale ha adottato, nel mese di febbraio 2021, dopo un confronto con le Organizzazioni Sindacali, il Piano Organizzativo del Lavoro Agile (in sigla POLA), previsto per le pubbliche amministrazioni con Decreto Legge 19 maggio 2020, n. 34. In particolare il POLA ha definito le misure organizzative, i requisiti tecnologici, i percorsi formativi del personale e gli strumenti di rilevazione e di verifica periodica dei risultati conseguiti, in termini di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa, della digitalizzazione dei processi, nonché della qualità dei servizi erogati.

La sua approvazione ha richiesto all'Ente camerale di analizzare e sviluppare nuove misure organizzative con i correlati requisiti tecnologici, oltre che nuovi percorsi formativi per il personale, dirigenziale e non, e 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.

Tale innovazione ha tuttavia subito una brusca interruzione nel corso del 2021, in seguito all'emanazione del Decreto Legge 31 maggio 2021, n. 77 (Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure), in seguito del quale il Governo italiano ha adottato il Decreto Legge 9 giugno 2021, n. 80 (Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l'efficienza della giustizia), anch'esso parte della cornice normativa necessaria all'attuazione delle misure contenute nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), trasmesso alla Commissione Europea lo scorso 31 maggio 2021.

Il Decreto ha introdotto novità in vari ambiti amministrativi ed anche a livello di programmazione introducendo un nuovo strumento: il Piano integrato di attività e organizzazione la cui disciplina è contenuta all'articolo 6 del DL 80/2021.

Nel corso del 2022 l'Ente camerale dovrà adottare il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (P.I.A.O.), che rappresenta il documento che accorperà - secondo le prime indicazioni fornite - il Piano della performance, il P.O.L.A. (Piano organizzativo lavoro agile), il Piano Anticorruzione e il Piano per la parità di genere, documenti che la Giunta camerale già approva annualmente.

Ad ottobre 2021 è stato poi approvato il Decreto "Rientro in presenza", D.M. 8 ottobre 2021, il quale ha previsto, al fine di realizzare il superamento dell'utilizzo del lavoro agile emergenziale come una delle modalità ordinarie di svolgimento della prestazione lavorativa, il rientro in presenza per tutti i dipendenti delle pubbliche amministrazioni, a decorrere dal 15 ottobre 2021. L'obiettivo è stato quello di garantire il superamento della gestione emergenziale ed introdurre una nuova regolamentazione del lavoro a distanza, basata sulla contrattazione collettiva.

In base al citato POLA l'Ente camerale aveva già intrapreso questa strada, sottoscrivendo nel mese di marzo 2021 un "Accordo Decentrato per l'applicazione del lavoro agile all'interno della Camera di commercio di Trento", ma il perdurare, ed anzi, il nuovo aggravarsi della situazione emergenziale nel corso dell'autunno, hanno indotto l'Amministrazione a rinviare ulteriormente la sottoscrizione della Accordi Individuali. Alla base della decisione anche la rinnovata attenzione del Ministro della Pubblica Amministrazione che ha emanato apposite Linee guida in materia di lavoro agile nelle amministrazioni pubbliche.

Parallelamente è intervenuta anche la Regione Autonoma Trentino Alto Adige, nell'ambito della propria competenza legislativa primaria in materia di ordinamento del proprio personale e di quello degli enti a ordinamento regionale, ivi comprese le Camere di Trento e di Bolzano, che nel mese di dicembre ha adottato apposito provvedimento per disciplinare il Piano Integrato di Attività e Organizzazione in ambito regionale.

Questo ha permesso all'Ente camerale di concludere il percorso intrapreso in fase emergenziale per il lavoro a distanza e di adottare apposita disciplina, nel Regolamento per l'applicazione del Lavoro a Distanza all'interno della Camera di Commercio I.A.A. di Trento, approvato dalla Giunta camerale (deliberazione n. 20 di data 4 marzo 2022).

Questo consentirà anche nei prossimi anni, in linea con il contesto nazionale, di gestire il lavoro flessibile secondo una logica di sistema, fornendo sia all'amministrazione, sia al personale stesso un chiaro strumento di organizzazione e valutazione.

Nel corso dell'anno 2021 infine il Segretario Generale ha dovuto assumere anche le funzioni di Dirigente dell' Area 3- Promozione, Sviluppo e Tutela del Territorio.

Per completezza si informa infine che al 31 dicembre 2021 prestavano servizio presso l'Ente camerale 115 dipendenti (di cui 2 dirigenti ed un dipendente con funzione di giornalista), 3 dei quali a tempo determinato (fra cui un dirigente). Il 71,30 % del personale ha contratto a tempo pieno, mentre la rimanente percentuale è a tempo parziale.

Nel corso del 2020, allo scopo di rendere la struttura organizzativa meglio rispondente alle nuove esigenze, il Consiglio camerale, ha approvato il nuovo testo del "Regolamento in materia di organizzazione della Camera di Commercio I.A.A. di Trento" condividendo la proposta di modifica dell'assetto organizzativo dell'Ente camerale, proposta dal Segretario Generale. Tale Organizzazione non è stata modificata nel 2021 e quindi può essere ancora illustrata graficamente come segue:

Allegato n. 1 alla deliberazione della Giunta
camerale n. 64 di data 19 giugno 2020

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

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

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

3.2 Contesto Esterno

Nel 2021 l'economia internazionale è stata caratterizzata da una sostenuta ripresa economica resa possibile grazie ai progressi sul fronte sanitario e al conseguente allentamento delle misure restrittive, all'evoluzione positiva del commercio internazionale e alle politiche economiche espansive messe in atto dai governi. A partire dalla seconda metà dell'anno, tuttavia, la completa riattivazione delle catene globali del valore è stata ostacolata da alcune disfunzioni connesse alle forniture. Il significativo aumento dei prezzi delle materie prime e dei prodotti energetici, inoltre, dopo un fisiologico percorso di risalita, ha cominciato a rappresentare un potenziale freno alla produzione globale.

Secondo le stime del FMI il Pil mondiale nel 2021 è cresciuto complessivamente del 5,9%, consentendo non solo il recupero della perdita verificatasi nel 2020, ma anche il superamento dei valori realizzati nel periodo pre-pandemico.

L'andamento dell'economia USA (+5,6%) e dell'Eurozona (+5,2%) è risultato molto positivo. La Germania è cresciuta del 2,7% mentre Francia e Spagna rispettivamente del 6,7% e del 4,9%. Molto robusta la crescita cinese (8,1%) mentre il recupero del Giappone è stato solo parziale (1,6%) a causa delle conseguenze disastrose della terza ondata della pandemia.

Le previsioni sull'andamento dell'economia globale per il 2022 sono piuttosto incerte e dipendono in modo cruciale dall'evoluzione del conflitto in Ucraina, dall'impatto delle sanzioni attualmente in

vigore e dalla conseguente evoluzione dei prezzi delle materie prime, dei prodotti energetici e dell'inflazione.

L'economia italiana, dopo il -9,2% del 2020, ha segnato nel 2021 un rialzo del PIL da record (+6,2%). La crescita è stata sostenuta dal recupero della domanda interna, sostenuta dalle robuste azioni a favore di imprese e famiglie attuate dal Governo, dalla ripresa del mercato del lavoro e dall'incremento dei consumi. L'economia nazionale ha potuto contare anche sull'evoluzione positiva del commercio internazionale: nel 2021 le esportazioni di merci sono aumentate del 18,2% rispetto all'anno precedente. La ripresa degli investimenti è stata ampia, sostenuta dai progressi della domanda estera e dalle prospettive di crescita, dai fondi europei del PNRR, dai bonus per le ristrutturazioni e dal risparmio accumulato dalle famiglie. Anche la produzione industriale ha mostrato un deciso incremento nel corso dell'anno.

Nel 2021 la fiducia di famiglie e imprese si è mantenuta su livelli storicamente elevati anche se il relativo indice ha mostrato una diminuzione nell'ultimo trimestre dell'anno. Anche la ripresa economica ha decelerato a fine anno. L'aumento dei prezzi delle materie prime e, soprattutto, di quelli dei beni energetici hanno successivamente determinato un rimbalzo dell'inflazione che a dicembre si è assestata al +3,9% mettendo a rischio il potere d'acquisto delle famiglie.

Le previsioni per l'economia italiana nel il 2022 sono ancora positive (+3,8%) ma lo scenario è reso più incerto dalle estreme tensioni ed incertezze generate dall'invasione russa in Ucraina. La crisi geopolitica internazionale ha infatti innescato un'ulteriore accelerazione dei prezzi dei prodotti energetici, giunti a livelli eccezionalmente elevati; tali aumenti stanno già producendo i primi effetti sui beni al consumo.

Per quanto riguarda la provincia di Trento, i dati rilevati dall'Ufficio Studi e ricerche della Camera di Commercio, analogamente a quanto registrato a livello internazionale e nazionale, dimostrano che il 2021 è stato un anno eccezionale sul piano dei risultati economici. L'intensità della ripresa è stata particolarmente marcata tanto che il fatturato complessivo non solo ha recuperato la contrazione del 2020 ma ha addirittura superato i valori del periodo pre-pandemia.

Complessivamente i settori indagati dall'indagine congiunturale hanno registrato una variazione del fatturato su base annua del +17,5%. Tutti i settori rilevati si sono caratterizzati per variazioni decisamente positive. Le più rilevanti sono state realizzate dal comparto manifatturiero (+23,8%) e dal settore delle costruzioni (+21,8%). Importante anche il risultato rilevato presso i servizi alla persona (+17,5%), i servizi alle imprese (+16,1%), il commercio all'ingrosso (+14,7%) e i trasporti (+13,3%). Un aumento del fatturato più contenuto, ma pur sempre ampiamente positivo, è stato evidenziato dal commercio al dettaglio (+7,0%).

Anche l'occupazione ha mostrato una dinamica positiva in ulteriore rafforzamento nelle fasi finali dell'anno (+1,1% nel primo trimestre, +2,6% nel secondo e nel terzo e +3,4% nel quarto). Le variazioni positive più marcate sono state realizzate nelle attività dei servizi alle imprese, nei trasporti e nel comparto manifatturiero. L'andamento occupazionale è risultato piuttosto stabile presso le unità con un numero di addetti inferiore a 10 (+0,3%), mentre è risultato in crescita tra le medie aziende (11-50 addetti) e tra le grandi (oltre 50) con aumenti su base annua superiori al 3%.

Il sentiment degli imprenditori sulla redditività e sulla situazione economica dell'azienda sono stati analogamente molto favorevoli. La percentuale di coloro che ritenevano la situazione economica buona è andata incrementandosi nel corso dell'anno stabilizzandosi nel terzo e nel quarto trimestre al 25%, un valore decisamente superiore rispetto alla percentuale di coloro che la ritenevano insoddisfacente (circa il 12%). A fine anno il saldo tra le due posizioni contrapposte è stato particolarmente positivo nel comparto delle costruzioni (+24,1%), nel commercio all'ingrosso (+20,8%) e nel manifatturiero (+16,5%).

Le opinioni degli imprenditori in merito alla situazione dell'azienda in prospettiva hanno segnato a fine anno, invece, un sensibile raffreddamento, indicativo sia del fatto che ormai le imprese considerano conclusa la fase di recupero che del clima di incertezza determinatosi a seguito dell'enorme aumento dei prezzi dei prodotti energetici. Le imprese che nel quarto trimestre del 2021 immaginavano un peggioramento della propria situazione superavano il 14%, mentre il 17% circa ne prevedevano un miglioramento, con un saldo quindi solo leggermente positivo.

L'indice del clima di fiducia dei consumatori trentini si è assestato ad ottobre su un valore pari a 0,1, in decisa crescita rispetto a quanto rilevato in primavera (-10,4). L'incremento è stato trainato, in particolare, dalle valutazioni positive sull'andamento dell'economia locale in prospettiva e, seppur in modo più contenuto, dall'aumento delle previsioni di spesa per i beni durevoli (elettrodomestici e mobili).

Le previsioni sull'andamento dell'economia locale per il 2022, analogamente a quelle nazionali e internazionali, sono piuttosto incerte e dipendono dall'andamento dell'inflazione e dei prezzi delle materie prime, del gas e dell'energia e, evidentemente, in modo cruciale dall'evoluzione del conflitto in Ucraina.

4. OBIETTIVI STRATEGICI ED OBIETTIVI OPERATIVI

Di seguito un'analisi dei singoli obiettivi strategici ed operativi contenuti nel Piano di Miglioramento 2021 – 2023:

Legenda

-  Obiettivo non raggiunto
-  Obiettivo raggiunto parzialmente
-  Obiettivo raggiunto

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 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)
	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	
	2.10 - Attuazione di percorsi formativi per il personale camerale in merito al tema del lavoro agile Monitoraggio della attuazione di percorsi formativi per il personale camerale in merito al tema del lavoro agile	
	2.2 - Semplificare gli adempimenti burocratici offrendo strumenti digitali, accessibili e semplificati Semplificare gli adempimenti burocratici offrendo strumenti digitali, accessibili e semplificati Nota per servizi full digital: Già digitali: Registro Imprese, Albo imprese	2.2.1 - Diffusione presso altri Enti pubblici dello strumento digitale SUAP

<p>Artigiane, SUAP, certificazioni per l'estero, marchi e brevetti, ambiente, vendita legname, studi e ricerche, controlli erga omnes Digitali nel 2020: Vendite favorevoli, imprese forestali, elenchi periti ed esperti, etichettatura alimentare, Potenzialmente digitalizzabili: Esami abilitanti, mediazioni, osservatorio produzioni, rilascio CNS, rilascio carte tachigrafiche, protesti, rilevazione prezzi, manifestazioni a premio, menzione vigna, Non digitalizzabili: metrologia legale, sicurezza prodotti, sanzioni, promozione,</p>		
<p>2.3 - Qualità trasparenza ed efficienza dell'attività amministrativa</p>		<p>2.3.1 - Gestione dei sistemi di controllo quali-quantitativi dell'attività dell'Ente Gestione dei sistemi di controllo quali-quantitativo dell'attività dell'Ente</p> <p>2.3.2 - Efficiente gestione dell'attività provvedimentale dell'Ente</p>
<p>2.4 - Gestione, valorizzazione e crescita del personale camerale</p>		<p>2.4.1 - Attivare adeguati percorsi formativi per il personale camerale</p>
<p>2.5 - Efficienza ed economicità della gestione delle risorse pubbliche</p>		<p>2.5.1 - Tempestiva gestione dei pagamenti</p> <p>2.5.2 - Efficace gestione delle procedure di riscossione delle entrate</p> <p>2.5.3 - Favorire la regolarizzazione spontanea nel pagamento del diritto annuo Favorire la regolarizzazione spontanea nel pagamento diritto annuo</p> <p>2.5.4 - Adeguata gestione del budget assegnato alla dirigenza</p>
<p>2.6 - Efficienza ed economicità nella gestione degli appalti e contratti</p>		<p>2.6.1 - Razionalizzazione della logistica degli uffici camerali</p>
<p>2.7 - Miglioramento della gestione informatica dell'Ente</p>		<p>2.7.1 - Tempestiva gestione del processo di evasione delle richieste di assistenza informatica</p>
<p>2.8 - Sviluppo della comunicazione e delle relazioni con l'esterno</p>		<p>2.8.1 - Sviluppo degli strumenti di comunicazione digitale</p>

	2.9 - Grado di attuazione di forme di organizzazione del lavoro in telelavoro o lavoro agile		2.9.1 - Livelli di qualità percepita in merito al tema del lavoro agile 21KPI1 per Aree - Estensione del lavoro Agile per Aree
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
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 Dematerializzazione del flusso documentale relativo ai verbali redatti in sede di visita ispettiva.
	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		

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				
Risultato misurato obiettivo	94,06 %				
Valutazione obiettivo	 Raggiunto				
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target	
20KPI2 Rilascio dei nuovi Token evoluti per firma digitale <i>(Tipologia: Qualità)</i>	20M3 Token wireless rilasciati nell'anno t / 20M4 Dispositivi di firma digitale (Token, Token wireless, CNS) rilasciati nell'anno t <i>(Fonte Ufficio Innovazione e Sviluppo)</i>	>= 50,00 %	48,24 %	-1,76 %	
20KPI60 Tempestiva gestione della fase di rendicontazione delle richieste di contributo sui bandi emessi per la promozione degli strumenti digitali <i>(Tipologia: Qualità)</i>	20M91 Media ponderata (per il valore dei contributi) dei giorni intercorrenti tra il termine di rendicontazione e l'approvazione delle delibere di <i>(Fonte Report da Software Contabilità)</i>	<= 30,00 gg	1,40 gg	-28,60 gg	
<p>Nel 2021 l'Ente camerale ha mantenuto al centro della propria attività quella di promozione della digitalizzazione sia propria che del panorama delle imprese del territorio. Anche per il 2021 quindi l'obiettivo correlato al rilascio dei nuovi Token evoluti per la firma digitale è stato sostanzialmente raggiunto. Il 48,24 % dei dispositivi di firma digitali rilasciati nel 2021 era con tecnologia wireless.</p> <p>Anche per quanto riguarda i tempi di erogazione dei contributi alle imprese per la promozione degli strumenti digitali l'obiettivo è stato ampiamente raggiunto. La gestione si è rilevata essere più che efficiente, dato che il nr. di giorni medi intercorso tra il termine della rendicontazione da parte delle imprese e l'approvazione di provvedimenti di liquidazione è stato ben inferiore alle stime (1,40 giorni contro i 30 previsti).</p>					
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				
Unità organizzative coinvolte	Ufficio Innovazione e Sviluppo				
Risultato misurato obiettivo	77,33 %				
Valutazione obiettivo					

Raggiunto				
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
21KPI5 Numero di iniziative di promozione degli strumenti digitali (campagne pubblicitarie, incontri e seminari, convegni ed attività simili) <i>(Tipologia: Volume)</i>	20M9 Numero di iniziative di promozione degli strumenti digitali (campagne pubblicitarie, incontri e seminari, convegni ed attività simili) <i>(Fonte Ufficio Innovazione e Sviluppo)</i>	>= 4,00 N.	9,00 N.	+5,00 N.
20KPI4 Realizzazione di un'indagine di gradimento in merito ai bandi <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	20M72 Tempestiva conclusione dell'indagine (entro la data) <i>(Fonte Customer satisfaction)</i>	Entro 31/12/2021		
20KPI48 Partecipazione ad eventi volti alla creazione di network collaborativi di filiera <i>(Tipologia: Efficienza)</i>	20M73 Numero di eventi/incontri, finalizzati alla diffusione delle competenze ICT, partecipati da funzionari dell'Ufficio Innovazione e Sviluppo <i>(Fonte Ufficio Innovazione e Sviluppo)</i>	>= 3,00 N.	10,00 N.	+7,00 N.
20KPI49 Coinvolgimento di start-up e PMI innovative nel network nazionale 4.0 <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	20M74 Numero di start-up e PMI innovative contattate e coinvolte in corso d'anno nell'ambito del progetto di sviluppo del PID <i>(Fonte Ufficio Innovazione e Sviluppo)</i>	>= 3,00 N.	1,00 N.	-2,00 N.

L'obiettivo operativo di diffusione della cultura digitale ha visto il raggiungimento del target relativo alla partecipazione da parte dei funzionari dell'Ufficio Innovazione e Sviluppo ad eventi finalizzati alla diffusione delle competenze ICT, in una ottica di formazione e creazione di sinergie. pienamente raggiunto anche l'obiettivo relativo al numero di iniziative di promozione degli strumenti digitali. Non è stato invece possibile coinvolgere più di una start-up/PMI innovativa nell'ambito del progetto di sviluppo del PID rispetto alle 3 programmate. Non è stata poi realizzata l'indagine di gradimento in merito ai bandi.

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			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
18KPI17	18M24 Numero degli interventi di assistenza integrata in materia di	>= 20,00 N.	22,00 N.	+2,00 N.

Numero degli interventi dello "sportello di primo orientamento in materia di proprietà industriale" (Tipologia: Volume)	proprietà industriale, con colloqui informativi e risposte a singoli quesiti (Fonte Ufficio Innovazione e Sviluppo)			
21KPI10 Gradimento medio espresso dai fruitori del servizio "sportello di primo orientamento in materia di proprietà industriale" (Tipologia: Outcome)	21M15 Voto medio espresso dagli utenti su soddisfazione, adeguatezza, tempestività e cortesia) (Fonte Customer satisfaction)	>= 3,00 N.	4,75 N.	+1,75 N.

Nel 2021, a seguito del superamento della situazione più critica causata dalla pandemia, l'Ente camerale ha potuto riportare a regime l'attività legata allo sportello di primo orientamento in materia di proprietà industriale, con un numero di interventi (22) pienamente nell'ordine di quanto programmato ad inizio anno (>=20).

A testimonianza della bontà dell'attività svolta dallo sportello, anche la customer satisfaction attivata durante il 2021 in merito alle attività svolte dal Servizio Marchi e Brevetti ha dato esito molto positivo con gradimento molto alto da parte degli utenti sia in merito alle informazioni ottenute che alla cordialità e professionalità del servizio reso.

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			
Unità organizzative coinvolte	Ufficio Innovazione e Sviluppo			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
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) (Fonte Ufficio Innovazione e Sviluppo)	>= 3,00 N.	4,00 N.	+1,00 N.
Anche in questo caso con l'allentamento delle restrizioni anti diffusione del Covid19 nella realizzazione di eventi pubblici è stato possibile per l'Ufficio Innovazione e Sviluppo ricominciare ad organizzare le iniziative di promozione in materia di tutela della proprietà industriale (campagne pubblicitarie, incontri e seminari, convegni ed attività similari) come da programma (4 anziché 3) in crescita rispetto all'annualità				

precedente (che si era fermata ad 1).

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			
Valutazione obiettivo	 Non raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
20KPI56 Sviluppo del Servizio Assistenza Qualificata d'Impresa (Tipologia: Volume)	20M83 Numero informative inviate alle start up/Pmi innovative nell'anno t (Fonte Servizio AQI)	>= 1,00 N.	0,00 N.	
Il servizio AQI, Assistenza Qualificata alle Imprese è stato istituito per prestare assistenza alla compilazione e presentazione delle pratiche di costituzione di società start-up innovative sulla base di un modello standard senza intervento del notaio. Nel corso del 2021 il Servizio è stato impegnato nell'invio di una serie di comunicazioni individuali alle singole imprese qualificate come start-up innovative. Questa attività è stata fatta in via alternativa rispetto all'invio del promemoria inerente l'obbligo annuale gravante sulle tali imprese di comunicare il mantenimento dei requisiti necessari per l'ottenimento dei benefici fiscali connessi alla qualifica di start up e pmi innovative. Per questo nel 20201 l'obiettivo prefissato non è stato raggiunto.				
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			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
KPI26 Informatizzazione della procedura di rilascio dei certificati di origine del Servizio Commercio Estero (Tipologia: Qualità)	M62 Numero di certificati di origine rilasciati on line / MSTD70 Certificati di origine rilasciati dalla C.C.I.A.A. nell'anno (Fonte Software C'ertò)	>= 97,00 %	99,61 %	+2,61 %
20KPI10 Rispetto dei tempi di	20M15 Numero di certificati di origine richiesti per via telematica ed evasi entro il giorno lavorativo successivo / 20M16 Numero di certificati di	>= 80,00 %	100,00 %	+20,00 %

evasione/rilascio dei certificati di origine richiesti per via telematica (Tipologia: Efficienza)	origine richiesti per via telematica (Fonte Software Certò)			
L'attività di informatizzazione della procedura di rilascio dei certificati di origine del Servizio Commercio Estero ha ottenuto una accelerazione molto positiva, forse anche in seguito alla estensione quasi obbligatoria della dematerializzazione della documentazione in seguito alle norme di limitazione della diffusione della pandemia. Ormai i certificati di origine rilasciati on line sono quasi la totalità (99,61%).				
Nel corso del 2021 il 100% dei certificati di origine richiesti per via telematica è stato rilasciato entro il giorno lavorativo successivo. Un risultato migliore anche dell'annualità precedente (79,67%) e che suggerisce di fatto il raggiungimento di una automazione dell'attività che annulla la validità di tale indicatore che quindi non verrà riproposto nella prossima annualità.				

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)			
Unità organizzative coinvolte	Ufficio Commercio e Ambiente			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			

Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
21KPI12 Stampa in azienda del Certificato di origine telematico. (Tipologia: Volume)	21M19 Imprese che stampano il Certificato di origine telematico in azienda / 21M20 Numero totale di certificati telematici anno t (Fonte Cert'ò)	>= 30,00 %	44,56 %	+14,56 %

Ottimo il risultato rilevato in merito al progetto Stampa in azienda del Certificato di origine telematico. Nel 2021 le imprese che hanno utilizzato questo procedimento amministrativo "full digital" sono state quasi il 45% (44,56%) rispetto al totale delle imprese che hanno richiesto un certificato telematico, che da qualche anno sono la quasi totalità dei certificati che in minima parte ormai sono in formato cartaceo.

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			
Risultato misurato obiettivo	92,42 %			

Valutazione obiettivo		 Raggiunto		
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
KPI116 Livello di copertura del campione rappresentativo delle indagini congiunturali in relazione all'universo del tessuto produttivo provinciale <i>(Tipologia: Qualità)</i>	M200 Valore aggiunto dei settori rilevati attraverso il campione / M201 Totale valore aggiunto del tessuto produttivo provinciale <i>(Fonte Servizio Studi e Ricerche)</i>	>= 50,00 %	55,15 %	+5,15 %
KPI128 Aumento dell'attività di diffusione e comunicazione dei dati economici agli organi di informazione <i>(Tipologia: Volume)</i>	M229 Numero di conferenze stampa e comunicati stampa predisposti dall'Ufficio Studi e Ricerche annualmente <i>(Fonte Analisi sito istituzionale)</i>	>= 30,00 N.	28,00 N.	-2,00 N.
21KPI8 Monitoraggio degli accessi alla sezione del sito istituzionale relativo all'Ufficio Studi e Ricerche <i>(Tipologia: Struttura)</i>	21M16 Numero totale di sessioni di accesso alla pagina del sito web istituzionale relativa all'Ufficio Studi effettuate nell'anno	>= 2.000,00 N.	1.565,00 N.	-435,00 N.

Anche in merito allo sviluppo delle attività di analisi economico statistiche gli obiettivi risultano in gran parte raggiunti. Il livello di copertura del campione rappresentativo delle indagini congiunturali in relazione all'universo del tessuto produttivo provinciale ha visto il completamento al 100% dell'obiettivo. Il numero delle conferenze stampa predisposti dall'Ufficio si è attestato vicino all'obiettivo previsto (28 su 30) mentre il numero totale di sessioni di accesso alla pagina del sito web istituzionale ha visto una lieve flessione rispetto alle aspettative.

Obiettivo operativo	1.5.1 - Mantenimento attuale livello di diffusione dei dati economico/statistici			
Descrizione	Mantenimento attuale livello di diffusione dei dati economico/statistici			
Unità organizzative coinvolte	Ufficio Studi e Ricerche			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
KPIM175 Rispetto dei tempi di realizzazione delle	M175 Numero medio di giorni di ritardo rispetto alla scadenza programmata per la realizzazione delle indagini	<= 30,00 gg	15,30 gg	-14,70 gg

indagini economico-statistiche (Tipologia: Efficienza)	economico-statistiche (Fonte Ufficio Studi e Ricerche)			
KPIM97 Numero di analisi economico - statistiche inedite nell'anno T (Tipologia: Volume)	M97 Numero di analisi economico - statistiche inedite nell'anno T (Fonte Ufficio Studi e Ricerche)	>= 1,00 N.	1,00 N.	-

L'Ufficio Studi e Ricerche ha pienamente raggiunto gli obiettivi operativi posti per il 2021 garantendo in primo luogo il rispetto dei tempi di realizzazione delle indagini economico-statistiche. Per quanto riguarda l'analisi economico - statistica inedita su proposta dei Comitati per l'imprenditoria femminile, nei mesi di settembre e ottobre 2021 l'Ufficio Studi della Camera di Commercio I.A.A. di Trento e l'IRE - Istituto per la Ricerca Economica di Bolzano hanno condotto un'indagine sugli effetti dell'emergenza sanitaria nella vita lavorativa e familiare delle imprenditrici per capire come stanno affrontando le difficoltà e le incertezze dovute alla pandemia. L'indagine è stata articolata in due parti: da un lato l'analisi degli effetti della pandemia sulle imprese e le strategie di reazione, dall'altro i giudizi delle imprenditrici sul tema della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e le prospettive sul futuro. I risultati dell'indagine sono stati preliminarmente presentati ai Comitati per l'Imprenditoria Femminile di Trento e di Bolzano nel mese di dicembre e, successivamente, diffusi agli organi di informazione nel mese di marzo 2022.

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			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
18KPI16 Promozione dell'istituto di alternanza scuola-lavoro fra le imprese trentine (Tipologia: Efficiacia)	18M23 Importi effettivamente erogati mediante specifici bandi / 18M22 Dotazione Finanziaria messa a disposizione dall'Ente camerale per l'erogazione di voucher alle imprese (Fonte Report da Software Contabilità)	>= 85,00 %	100,00 %	+15,00 %
20KPI52 Tempestiva gestione della fase di rendicontazione delle richieste di contributo sui bandi emessi nell'area formazione lavoro (Tipologia: Efficienza)	20M77 Media ponderata dei giorni intercorrenti tra il termine di rendicontazione e l'approvazione delle delibere di liquidazione del bando ASL. (Fonte Report da Software Contabilità)	<= 30,00 gg	0,00 gg	

Raggiunti pienamente i due obiettivi di promozione della diffusione dell'Alternanza Scuola Lavoro. La dotazione finanziaria messa a disposizione dall'Ente camerale per l'erogazione dei voucher alle imprese è stata interamente erogata ed anche la media ponderata relativa alle tempistiche di erogazione dei contributi ha visto l'Ente portare a termine il procedimento amministrativo di erogazione dei contributi ben al di sotto dei previsti 30 giorni.

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
Unità organizzative coinvolte	Ufficio Innovazione e Sviluppo
Risultato misurato obiettivo	100,00 %
Valutazione obiettivo	 Raggiunto

Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
21KPI11 Realizzazione di attività di sostegno alla diffusione del sistema duale in Trentino (Tipologia: Volume)	21M21 Realizzazione di attività di sostegno della diffusione del sistema duale in Trentino	= 1,00 N.	1,00 N.	-

L'attività di sostegno della diffusione del sistema duale in Trentino è stata realizzata tramite l'adozione del "Bando apprendistato duale anno scolastico/formativo 2021-2022". L'Ente camerale ha messo a disposizione 100mila Euro per supportare economicamente sia gli istituti scolastici che le imprese che realizzeranno percorsi di apprendistato duale a valere sull'anno scolastico/formativo 2021/2022. L'adesione al Bando è risultata superiore alle aspettative, tant'è che la Giunta camerale ha deciso di integrare le risorse al fine di sostenere tutti i progetti presentati. Progetti che hanno coinvolto 7 istituti scolastici e 22 imprese, dislocate perlopiù nelle aree meno urbanizzate del territorio provinciale. La leva progettuale innovativa del Bando – realizzato in partnership con il Servizio Formazione Professionale e Formazione Terziaria della Provincia autonoma di Trento – ha visto l'apprezzamento formale anche dell'Assessore all'Istruzione della PAT. Il Bando come novità assoluta nel panorama trentino ma anche nazionale è stato inoltre presentato durante l'evento dell'11 novembre 2021 "Formazione duale nella macroregione alpina EUALP e in particolare nei territori dell'Euregio Tirolo-Alto Adige-Trentino: formare i formatori come best practice per una formazione aziendale di alta qualità".

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
Risultato misurato obiettivo	97,32 %

Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
20KPI16 Migrazione da contante verso sistemi elettronici di pagamento <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	(20M89 Contante incassato nel anno t - 20M90 Contante incassato nel anno t - 1) / 20M90 Contante incassato nel anno t - 1 <i>(Fonte Report da Software Contabilità)</i>	<= -15,00 %	-14,60 %	+0,40 %
L'obiettivo di controllo della migrazione dal contante verso sistemi elettronici di pagamento che aveva rilevato un grande risultato lo scorso anno, nella presente annualità ha visto invece praticamente il raggiungimento dell'obiettivo previsto (-14,60% invece che -15%). Questo buon risultato tuttavia suggerisce che forse ci si sta avvicinando verso la soglia massima di "abbandono" del contante e che potrebbe risultare opportuno un ripensamento quantomeno del target previsto per i prossimi anni.				
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			
Risultato misurato obiettivo	72,22 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
21KPI5 Aumento delle competenze direzionali in materia di lavoro agile <i>(Tipologia: Struttura)</i>	21M9 % dirigenti/posizioni organizzative che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze direzionali in materia di lavoro agile nell'ultimo anno <i>(Fonte Rilevazione presenze)</i>	>= 30,00 %	100,00 %	+70,00 %
21KPI6 Aumento delle competenze organizzative in materia di lavoro agile <i>(Tipologia: Struttura)</i>	21M10 % lavoratori agili che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze organizzative specifiche del lavoro agile nell'ultimo anno <i>(Fonte Rilevazione presenze)</i>	>= 30,00 %	14,00 %	-16,00 %
21KPI7 Aumento delle competenze digital in materia di lavoro agile <i>(Tipologia: Struttura)</i>	21M11 % lavoratori agili che hanno partecipato a corsi di formazione sulle competenze digitali nell'ultimo anno <i>(Fonte Rilevazione presenze)</i>	>= 20,00 %	14,00 %	-6,00 %

Gli indicatori relativi all'attuazione dei percorsi formativi per il personale camerale in merito al tema del lavoro agile hanno avuto un percorso travagliato. Questi erano stati introdotti a seguito dell'approvazione presso l'Ente camerale del POLA (Piano Organizzativo del Lavoro Agile). In seguito però tale adempimento, previsto dalla normativa nazionale, è stato modificato ed integrato in un progetto di razionalizzazione dei documenti programmatori degli Enti, anche questo progetto di derivazione nazionale, che ha previsto nei prossimi mesi la realizzazione di un documento unitario di programmazione denominato PIAO (Piano Integrato Attività ed Organizzazione. Per questo motivo gli indicatori previsti esplicitamente dal POLA sono stati raggiunti solo in parte in quanto in un primo momento l'organizzazione ha seguito le tempistiche previste per poi rallentare al fine di analizzare pienamente la portata della modifica di prospettiva in atto. L'obiettivo risulta quindi solo parzialmente raggiunto. Nelle prossime annualità tali indicatori saranno sostituiti da quelli individuati come prioritari nel Piano Integrato di Attività ed Organizzazione.

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 Nota per servizi full digital: Già digitali: Registro Imprese, Albo imprese Artigiane, SUAP, certificazioni per l'estero, marchi e brevetti, ambiente, vendita legname, studi e ricerche, controlli erga omnes Digitali nel 2020: Vendite favorevoli, imprese forestali, elenchi periti ed esperti, etichettatura alimentare, Potenzialmente digitalizzabili: Esami abilitanti, mediazioni, osservatorio produzioni, rilascio CNS, rilascio carte tachigrafiche, protesti, rilevazione prezzi, manifestazioni a premio, menzione vigna, Non digitalizzabili: metrologia legale, sicurezza prodotti, sanzioni, promozione,
Programma (D.M. 27/03/2013)	003 - Servizi e affari generali per le Amministrazioni di competenza
Risultato misurato obiettivo	100,00 %
Valutazione obiettivo	 Raggiunto

Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
20KPI51 Numero di eventi organizzati in tema di e-procurement (Tipologia: Volume)	20M76 Sommatoria eventi organizzati per i mercati elettronici ME-PAT e MePA nell'anno T (Fonte Ufficio Innovazione e Sviluppo)	>= 2,00 N.	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) (Fonte Dati Infocamere ed Unioncamere - Rilevazione Pareto)	>= 50,00 %	73,91 %	+23,91 %
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	20M84 Numero di giornate di formazione e promozione rivolte ai dirigenti/funzionari PAT e dei Comuni, nonché delle Associazioni di categoria ed Ordi (Fonte Anagrafe Economica)	>= 2,00 N.	2,00 N.	-

riferimento a ruolo, competenze e fun (Tipologia: Volume)				
21KPI25 Rafforzamento del SUAP come unico punto di contatto fra imprese e pubblica amministrazione incrementando il novero dei procedimenti gestiti sulla piattaforma dopo la personalizzazione PAT (Tipologia: Efficacia)	21M25 Attivazione di una piattaforma telematica dedicata per i procedimenti di competenza provinciale nell'ambito del SUAP ed inserimento di nuovi procedimenti della PAT nella piattaforma (Fonte Valutazione)	Entro 31/12/2021	30/09/2021	-92,00 gg

Come anticipato l'Ente camerale ha in questi anni dato grande importanza all'obiettivo di promozione della digitalizzazione sia interna che delle imprese. Gli obiettivi di semplificazione degli adempimenti burocratici sono stati quindi tutti raggiunti. In particolare sono stati organizzati gli eventi in tema di e- procurement programmati (2) è aumentata la percentuale di servizi offerti in modalità full digital (73,91%) ed è stata garantita la realizzazione delle giornate (2) di formazione e promozione rivolte ai dirigenti/funzionari PAT e dei Comuni, nonché delle Associazioni di categoria ed Ordini professionali.

Da ultimo premo sottolineare come sia stato portato a termine lo strategico progetto di rafforzamento del SUAP come unico punto di contatto fra imprese e pubblica amministrazione incrementando il novero dei procedimenti gestiti sulla piattaforma dopo la personalizzazione della piattaforma predisposta da Infocamere per la PAT. Questo punto di partenza dovrebbe garantire nei prossimi anni importati sviluppi di ampliamento dei procedimenti amministrativi che potranno essere attivati e completati attraverso gli strumenti digitali con tutti i risvolti positivi connessi sia in termini di sburocratizzazione, che di gestione a norma che di semplificazione amministrativa, per le imprese ed i professionisti.

Obiettivo operativo		2.2.1 - Diffusione presso altri Enti pubblici dello strumento digitale SUAP		
Descrizione	Diffusione presso altri Enti pubblici dello strumento digitale SUAP			
Unità organizzative coinvolte	Ufficio Anagrafe Commerciale			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
20KPI59 Creazione stabile sinergia fra gli operatori del SUAP	20M85 Numero riunioni del Tavolo di coordinamento del SUAP a livello provinciale, con partecipazione della PAT, Consorzio dei Comuni Trentini	>= 1,00 N.	1,00 N.	-

(Tipologia: Qualità)

(Fonte Anagrafe Economica)

Pienamente raggiunto l'obiettivo della Creazione stabile sinergia fra gli operatori del SUAP. In un primo momento è stata completata la creazione del Tavolo di coordinamento del SUAP a livello provinciale, con partecipazione della PAT, Consorzio dei Comuni Trentini che poi è riuscito anche a indire la sua prima riunione nel corso del 2021, così come previsto.

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		
Risultato misurato obiettivo		97,04 %		
Valutazione obiettivo		 Raggiunto		
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
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 (Fonte Report Servizio Controllo di Gestione)	>= 5,00 %	12,50 %	+7,50 %
DFP 4.3 Grado di trasparenza dell'amministrazione (Tipologia: Indicatori DFP)	Indice_Trasp Indice sintetico di trasparenza dell'amministrazione	= 100,00 %	100,00 %	-
DFP 4.4 Incidenza delle istanze di accesso civico o accesso agli atti evase nei tempi prescritti dalla legge (Tipologia: Indicatori DFP)	AccCivico_Evase N. di istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 evasi entro i termini di legge / AccCivico_Ricevute N. di istanze ricevute nell'anno per accesso civico generalizzato o accesso agli atti ai sensi della L. 241/90 protocollate nell'anno	= 100,00 %	100,00 %	-
20KPI53 Rispetto normativa privacy: nomina dei responsabili del trattamento (Tipologia: Efficacia)	20M78 Numero di nomine a RT sottoposte a SOI entro l'adozione del provvedimento / 20M79 Nomine RT totali (Fonte Report Segreteria)	>= 90,00 %	86,96 %	-3,04 %

Anche per quanto riguarda l'obiettivo strategico di rispetto della normativa in termine di trasparenza, a garanzia del corretto operare della pubblica amministrazione nei confronti degli utenti e nella gestione del bene pubblico, l'Ente camerale ha raggiunto gli obiettivi che si era prefissato nel 2021. Ha mantenuto il grado di trasparenza dell'amministrazione al massimo grado, ha risposto a tutte le richieste di accesso sia civico che agli atti nei tempi prescritti dalle norme in materia di accesso, ha garantito il corretto iter di nomina dei responsabili del trattamento

della privacy.

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			
Unità organizzative coinvolte	Servizio Controllo di Gestione			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
18KPI2 Assicurare il rispetto dei termini di scadenza prefissati per l'approvazione dei documenti di competenza del Controllo di gestione (Piano di Miglioramento, Anticorruzione, Obiettivi dirigenziali, Asse (<i>Tipologia: Efficienza</i>)	18M3 Numero di documenti approvati secondo scadenario / 18M4 Numero di documenti previsti da scadenario (<i>Fonte Servizio Controllo di Gestione</i>)	>= 80,00 %	100,00 %	+20,00 %
20KPI19 Progettazione di una customer satisfaction di Ente (<i>Tipologia: Efficacia</i>)	20M29 Attivazione della customer satisfaction (<i>Fonte Servizio Controllo di Gestione</i>)	Entro 31/12/2021	20/10/2021	-72,00 gg
21KPI7 Realizzazione della Relazione Performance, nei termini di legge, su applicativo Integra (<i>Tipologia: Struttura</i>)	21M22 Realizzazione della Relazione Performance, nei termini di legge, su applicativo Integra	Entro 31/08/2021	30/06/2021	-62,00 gg
Completamente raggiunti gli indicatori di gestione dei sistemi di controllo quali-quantitativi dell'attività dell'Ente. È stato assicurato il pieno rispetto dei termini di scadenza prefissati per l'approvazione dei documenti di competenza del Controllo di gestione (Piano di Miglioramento, Anticorruzione, Obiettivi dirigenziali) è stata attivata la customer satisfaction entro la fine del 2021, in particolare per quanto riguarda il servizio reso dall'Ufficio Innovazione e Sviluppo in materia di Proprietà industriale. Da ultimo è stata realizzata per la prima volta la Relazione sulla Performance sul nuovo applicativo Integra e sempre nei termini di legge.				
Obiettivo operativo		2.3.2 - Efficiente gestione dell'attività provvedimentale dell'Ente		
Descrizione	Efficiente gestione dell'attività provvedimentale dell'Ente			
Unità organizzative coinvolte	Ufficio Segreteria			
Risultato misurato obiettivo	77,19 %			

Valutazione obiettivo		 Raggiunto		
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
KPI162 Miglioramento della tempistica di presentazione delle proposte di deliberazione di GiuntaAreaS (Tipologia: Qualità)	M310 N proposte di deliberazione di Giunta presentate nei termini / M311 N. deliberazioni di Giunta adottate (Fonte Report Software Contabilità)	>= 90,00 %	87,72 %	-2,28 %
Per quanto riguarda il rispetto delle tempistiche di proposizione delle deliberazioni di Giunta (87,72%) su 114 deliberazioni nel 2021 non sono state rispettate le tempistiche per 15 provvedimenti per i quali la scheda di presentazione è stata consegnata dopo il termine indicato nella news ma comunque entro la data di invio della convocazione. Ci sono state poi 4 integrazioni dell'OdG post invio convocazione giustificate da motivi imprevisi (rinuncia dirigente) o da urgenza (Assestamento economico per esercizio di opzione e prelazione aumento di capitale della partecipata Aeroporto Catullo). Da ultimo per 10 provvedimenti gli allegati definitivi sono stati consegnati dopo la riunione di Giunta.				
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			
Risultato misurato obiettivo	67,35 %			
Valutazione obiettivo		 Parzialmente Raggiunto		
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
KPI157 Passweb: monitoraggio delle posizioni contributive successive al 2012 (Tipologia: Efficienza)	M300 Numero di posizioni controllate / M301 Personale in servizio al 1.1.2018 (116 unità) (Fonte Report Ufficio Risorse Umane)	>= 50,00 %	12,93 %	-37,07 %
DFP 1.3 Grado di copertura delle attività formative dedicate al personale (Tipologia: Indicatori DFP)	Dip-Form N. di dipendenti che hanno seguito almeno un'attività formativa nell'anno / (Unit_Stab Unità di personale dipendente (TI+TD) + N_Dir Numero di dirigenti (compreso SG))	>= 30,00 %	79,15 %	+49,15 %
DFP 1.4 Numero di ore di formazione medio per il personale (Tipologia: Indicatori DFP)	Ore-Forma Ore di formazione erogate / (Unit_Stab Unità di personale dipendente (TI+TD) + N_Dir Numero di dirigenti (compreso SG))	>= 9,00 N.	13,90 N.	+4,90 N.

DFP 1.8 Tasso di mobilità interna del personale non dirigenziale (Tipologia: Indicatori DFP)	Rotazione-Dip Personale non dirigenziale sottoposto a rotazione / Unit_Stab Unità di personale dipendente (TI+TD)	>= 8,00 %	0,87 %	-7,13 %
--	---	-----------	--------	---------

Anche nel 2021 l'Ufficio Risorse Umane si è occupato di gestire ed incentivare la formazione e la valorizzazione delle risorse umane. Risultano quindi raggiunti gli obiettivi di grado di copertura delle attività formative dedicate al personale (79,51%) oltre che il numero di ore di formazione medio per il personale (13,9). Non risultano invece raggiunti due obiettivi: quello relativo alle posizioni controllate sul sistema Passweb, in quanto il monitoraggio è stato limitato ora al solo personale in procinto di andare in quiescenza, e l'obiettivo relativo al tasso di mobilità interna. Tale obiettivo è stato disatteso principalmente per il fatto che era difficile ipotizzare di organizzare forme di mobilità in una fase in cui gli sforzi in materia di personale erano concentrati nell'organizzazione e regolazione del lavoro a distanza e della conseguente necessità di formazione del personale.

Obiettivo operativo 2.4.1 - Attivare adeguati percorsi formativi per il personale camerale

Descrizione	Attivare adeguati percorsi formativi per il personale camerale			
Unità organizzative coinvolte	Ufficio Risorse Umane			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			

Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
KPI106 Garantire al personale dipendente un elevato livello di formazione sia su tematiche di specifica competenza dell'ufficio che su materie a carattere trasversale (Tipologia: Qualità)	M56 Numero di ore di formazione effettuate sull'anno T (esclusa formazione obbligatoria) (Fonte Ufficio Risorse Umane)	>= 1.000,00 h	1.563,00 h	+563,00 h

Come da tradizione l'Ente camerale ha sempre dimostrato un considerevole impegno in merito alla formazione del personale. Anche per il 2021 ha garantito al personale dipendente un elevato livello di formazione sia su tematiche di specifica competenza dell'ufficio che su materie a carattere trasversale predisponendo 1.563 ore di formazione (esclusa quella obbligatoria).

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			
Risultato misurato obiettivo	89,31 %			
Valutazione obiettivo				

Raggiunto				
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
EC09_rev2018 Incidenza costi dei processi di supporto (Tipologia: Efficienza)	OnCorr_FIAOnCorr_FIB Costi associati alle funzioni istituzionali A e B (Personale + Funzionamento + Ammortamenti + Interventi Economici) / BilCons_OneriCorr_ConIE Totale costi di processo	<= 37,00 %	32,97 %	-4,03 %
KPI13 Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza (Tipologia: Efficienza)	M22 Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza (Fonte Report Ufficio Riscossioni)	>= 86,00 %	87,00 %	+1,00 %
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 M206 - Sommatoria dei giorni intercorrenti fra la data della scadenza fattura e la data del pagamento * importo dovuto/ somma importi pagati (Fonte Report Software Contabilità)	<= -22,00 gg	-21,24 gg	+0,76 gg
EC27 Indice equilibrio strutturale (Tipologia: Salute economica)	(ProvStrut Proventi strutturali (Proventi correnti - Maggiorazione Diritto annuale - Contributi da Fdp - Contributi per finalità promozionali) - OnStrut Oneri strutturali (Costi di Personale + Funzionamento + Ammortamenti e accantonamenti - Accantonamento al Fondo rischi e oneri - Quota svalutazione crediti riferiti alla maggiorazione (20% e/o 50%) del Diritto annuale)) / ProvStrut Proventi strutturali (Proventi correnti - Maggiorazione Diritto annuale - Contributi da Fdp - Contributi per finalità promozionali)	>= 20,00 %	24,26 %	+4,26 %
Raggiunto sostanzialmente anche per il 2021 l'obiettivo di gestione efficiente ed economica delle risorse pubbliche. L'incidenza dei costi di supporto si è attestato al 32,97% (meno del 37% previsto) e la riscossione del diritto annuo si è mantenuta molto alta come al solito (87%). Come programmato è stata mantenuta la tempistica di pagamento delle fatture passive (-21,24) che certifica una rapidità nella liquidazione delle fatture in controtendenza rispetto agli altri Enti pubblici. Anche l'indicatore relativo all'Indice di equilibrio strutturale conferma anche per il 2021 la salute economica dell'Ente che riesce a coprire con i proventi strutturali gli oneri strutturali con un margine superiore al 20% (24,26%).				
Obiettivo operativo	2.5.1 - Tempestiva gestione dei pagamenti			
Descrizione	Tempestiva gestione dei pagamenti			

Unità organizzative coinvolte	Ufficio Ragioneria			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
KPIM207 Contenimento dei casi di pagamento anomali (<i>Tipologia: Qualità</i>)	M207 Numero di pagamenti oltre i 100 giorni (<i>Fonte Report da Software Contabilità</i>)	<= 10,00 N.	0,00 N.	
20KPI22 Contenimento dei tempi di pagamento dei contribuiti (<i>Tipologia: Efficienza</i>)	20M35 Giorni medi intercorrenti tra la determina di liquidazione e l'emissione dei mandati di pagamento (il termine comprende anche i 30gg di sospen (<i>Fonte Report Software Contabilità</i>)	<= 40,00 gg	6,40 gg	-33,60 gg
Pienamente raggiunto, come di consuetudine, l'obiettivo relativo alla tempestività dei pagamenti. Non sono stati effettuati nel 2021 pagamenti di fatture oltre i 100 giorni dalla scadenza e la liquidazione dei contribuiti una volta terminato l'iter di assunzione della determinazione ha visto in media la creazione del mandato nel giro di una decina di giorni. L'Ente camerale è sempre stato molto impegnato nell'erogazione nel più breve tempo possibile delle risorse alle imprese sia che queste si presentassero come fornitori sia negli ultimi anni come utenti che hanno ricevuto contribuiti.				
Obiettivo operativo	2.5.2 - Efficace gestione delle procedure di riscossione delle entrate			
Descrizione	Efficace gestione delle procedure di riscossione delle entrate			
Unità organizzative coinvolte	Ufficio Ragioneria			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
KPI61 Grado di sistemazione delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale. (tutte le posizioni effettivamente regolarizzate e non solo valutate) (<i>Tipologia: Qualità</i>)	M124 Numero totale delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale sistemate nell'anno. / M123 Numero totale delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale. (<i>Fonte Ufficio Riscossioni</i>)	>= 70,00 %	70,00 %	
KPIM255 Gestione efficace delle procedure di inibizione - ai soli fini del computo della base del diritto annuo di competenza - delle imprese inattive ma non assoggettabili a cancellazione d'ufficio (<i>Tipologia: Qualità</i>)	M255 Rispetto delle tempistiche di completamento dell'iter di inibizione delle imprese inattive per l'anno T - 1 (<i>Fonte Ufficio Riscossioni</i>)	Entro 30/04/2021	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 (Fonte Ufficio Ragioneria)	<= 28,00 gg	15 gg	
Pienamente raggiunto anche l'obiettivo di efficace gestione delle procedure di riscossione del diritto annuo. I tre indicatori relativi evidenziano il regolare adempimento del rispetto delle tempistiche di completamento dell' iter di inibizione delle imprese inattive, la tempestiva emissione delle reversali di incasso a copertura dei provvisori di incasso emessi dalla banca e la sistemazione dei non attribuiti secondo la percentuale programmata.				
Obiettivo operativo		2.5.3 - Favorire la regolarizzazione spontanea nel pagamento del diritto annuo		
Descrizione	Favorire la regolarizzazione spontanea nel pagamento diritto annuo			
Unità organizzative coinvolte	Ufficio Ragioneria			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
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) (Fonte Ufficio Riscossione)	>= 40,00 %	40,74 %	+0,74 %
20KPI70 Efficacia attività di regolarizzazione spontanea tramite atti di accertamento e irrogazione sanzione (Tipologia: Efficacia)	20M50b Numero atti emessi che presentano stato "pagato, incompleto, fuori termine, superiore / 20M51b Numero totale atti emessi (Fonte Ufficio Riscossione)	>= 60,00 %	89,74 %	+29,74 %
Pienamente raggiunto anche l'obiettivo di favorire la regolarizzazione spontanea nel pagamento del diritto annuo che, associato al già ottimo livello di riscossione nei termini di legge, rafforza ancora di più l'ottimo livello storicamente raggiunto in questo ambito dall'Ente camerale.				
Obiettivo operativo		2.5.4 - Adeguata gestione del budget assegnato alla dirigenza		
Descrizione	Adeguata gestione del budget assegnato alla dirigenza			
Unità organizzative coinvolte	Servizio Controllo di Gestione			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo	Scostamento rispetto al target

		2021		
KPI57 Riduzione degli interventi di ripianificazione e riprogrammazione delle risorse in corso d'anno Area Staff (Tipologia: Efficienza)	M119Area staff Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa e recanti uno o più trasferimenti di risorse Area Staff / M120AreaStaff Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa AreaStaff (Fonte Report Elenco Deliberazioni)	<= 20,00 %	19,75 %	-0,25 %
18KPI1 Grado di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del Preventivo economico (Interventi economici) Areastaff (Tipologia: Salute economica)	18M1Areastaff Interventi economici a consuntivo Areastaff / 18M2Areastaff Interventi economici previsti in sede di assestamento del Preventivo Areastaff (Fonte Report Software Contabilità)	>= 90,00 %	105,34 %	+15,34 %

Pienamente raggiunto anche l'obiettivo che monitora l'adeguata gestione del budget assegnato alla dirigenza. Gli indicatori contenuti nell'obiettivo mostrano come nel corso del 2021 siano stati contenuti entro il 20% programmato il numero di interventi di ripianificazione e riprogrammazione delle risorse in corso d'anno, attività che comporta un iter procedimentale complesso e facilmente generatore di errori, e che per questo motivo deve essere il più possibile contenuto. Allo stesso modo, per quanto riguarda i soli interventi economici, l'indicatore relativo mostra come le risorse previste in assestamento siano state completamente (ed addirittura in quantità maggiore) utilizzate poi a consuntivo.

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			
Risultato misurato obiettivo	99,76 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
KPI163 Grado di digitalizzazione delle richieste di acquisto (Tipologia: Efficienza)	M312 Numero di richieste di acquisto telematiche / M313 Numero di buoni d'ordine nell'anno (Fonte Report Ufficio Economato da Software Contabilità)	>= 50,00 %	50,75 %	+0,75 %
21KPI24 Monitoraggio della capacità di programmazione degli acquisti	20M37 Acquisti previsti in seguito dell'invio dello scadenziario a cura dell'Economato agli uffici camerati / 20M36 Richieste di acquisto inoltrate all'Economato da parte degli uffici camerati	>= 75,00 %	74,56 %	-0,44 %

(nuova versione) (Tipologia: Efficienza)	(Fonte Economato)			
<p>Anche gli obiettivi di efficienza ed economicità nella gestione degli appalti e dei contratti sono stati raggiunti. Negli ultimi anni l'efficienza si è declinata principalmente nella trasformazione delle richieste di acquisto in modalità telematica ed anche in questa annualità l'obiettivo del 50% delle richieste in tale modalità è stata raggiunta. Per quanto riguarda il punto di vista organizzativo il consueto monitoraggio della capacità di programmazione degli acquisti ha visto in pratica il raggiungimento dell'obiettivo del 75% delle richieste di acquisto effettuate dagli uffici già indicate nel scadenziario a cura dell'Economato.</p>				
Obiettivo operativo	2.6.1 - Razionalizzazione della logistica degli uffici camerati			
Descrizione	Razionalizzazione della logistica degli uffici camerati			
Unità organizzative coinvolte	Ufficio Economato			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
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 (Fonte Ufficio Economato)	Entro 31/12/2021	31/12/2021	-
20KPI47 Realizzazione lavori di riorganizzazione logistica degli uffici al Piano terra della sede camerale (Tipologia: Struttura)	20M69 Ultimazione lavori di riorganizzazione logistica degli uffici al Piano terra della sede camerale (Fonte Ufficio Economato)	Entro 31/12/2021	31/12/2021	-
<p>Ultimati nel corso del 2021, come da programma, i lavori di riorganizzazione logistica degli uffici al Piano terra della sede camerale, l'Ufficio Economato è ora impegnato nella programmazione e pianificazione del lavoro di raffrescamento degli uffici sottotetto tramite ammodernamento della copertura che si prolungherà verosimilmente per alcuni anni. Nel 2021, come programmato, ha in primis acquisito lo studio di fattibilità relativo.</p>				
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			
Risultato misurato obiettivo	59,69 %			

Valutazione obiettivo		 Parzialmente Raggiunto		
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
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 <i>(Tipologia: Qualità)</i>	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 <i>(Fonte QlickCdgAssitel)</i>	<= 45,00 %	57,91 %	+12,91 %
KPI115 Mantenimento del livello di continuità nell'erogazione dei servizi per utenti esterni ed interni (c.d. business continuity). <i>(Tipologia: Qualità)</i>	M58 % di continuità di servizio in orario lavorativo di maggior utilizzo (8-13/14-17) dei servizi di posta elettronica, intranet e servizi interni, <i>(Fonte Strumento di monitoraggio Neteye)</i>	>= 99,00 %	99,90 %	+0,90 %
KPI140 Incremento degli interventi sul sistema svolti all'interno dell'Ufficio Sistemi Informatici in contrapposizione a richiesta di supporto da parte degli uffici camerali <i>(Tipologia: Efficienza)</i>	M253 % degli incarichi assegnati all'USI rispetto alla globalità di attività comprendente anche le richieste di assistenza esterne <i>(Fonte QlickCdgAssitel)</i>	>= 35,00 %	27,00 %	-8,00 %
18KPI6 Miglioramento dei tempi di lavorazione delle attività di richieste interne USI, con analisi differenziata per complessità <i>(Tipologia: Efficienza)</i>	18M10 Tempo medio di evasione delle richieste <i>(Fonte QlickCdgAssitel)</i>	<= 8,00 h	27,00 h	+19,00 h
<p>L'obiettivo di miglioramento della gestione informatica dell'Ente mostra come l'Ufficio Sistemi Informatici sia stato fortemente sollecitato per la forte spinta alla organizzazione del lavoro a distanza a seguito delle limitazioni al lavoro in presenza imposte dalla pandemia e della successiva implementazione nell'Ente camerale di un sistema di organizzazione del lavoro a distanza (spinto, in parte, dalla esperienza maturata durante il lockdown). E' stato infatti raggiunto solamente l'obiettivo di mantenimento del c.d. business continuity (che rimane sopra il 90%). La concentrazione delle richieste di assistenza tramite il canale delle c.d. Antenne, personale formato al fine di gestire la richiesta di assistenza nella maniera più congeniale, è stato mancato di poco. Non sono stati invece raggiunti gli obiettivi di incremento delle attività di intervento svolto all'interno dell'Ufficio Sistemi Informatici (27%) ed anche il tempo medio di evasione delle richieste (27 h invece delle 8 programmate)</p>				

indicatori entrambi della cresciuta mole di richieste di assistenza da parte degli uffici camerali in seguito all'implementazione della tecnologia necessaria per la gestione del lavoro a distanza, sia per quanto riguarda l'aspetto tecnologico, sia per quanto riguarda il rispetto delle normative tecniche ed in materia di privacy.

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
Unità organizzative coinvolte	Ufficio Sistemi Informatici
Risultato misurato obiettivo	50,00 %
Valutazione obiettivo	 Parzialmente Raggiunto

Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
KPIM300 Miglioramento dei tempi di assegnazione della richiesta (valutazione e individuazione dell'assegnatario più idoneo) <i>(Tipologia: Qualità)</i>	M314 Tempo medio di assegnazione delle richieste espresso in ore <i>(Fonte QlickCdgAssitel)</i>	<= 5,00 h	0,37 h	-4,63 h
KPIM301 Miglioramento dei tempi di presa in carico della richiesta (valutazione sulla fattibilità e pianificazione attività) <i>(Tipologia: Qualità)</i>	M315 Tempo medio di presa in carico delle richieste espresso in ore <i>(Fonte QlickCdgAssitel)</i>	<= 5,00 h	14,00 h	+9,00 h

Raggiunti solo parzialmente gli obiettivi operativi. L'obiettivo di miglioramento dei tempi di assegnazione della richiesta di assistenza è stato mancato (+9 h) mentre il tempo medio di presa in carico della richiesta di assistenza è stato raggiunto (solo 0,37 h invece delle 5 programmate). Come già visto per gli obiettivi strategici anche in questo caso i risultati sono indice della cresciuta mole di richieste di assistenza da parte degli uffici camerali in seguito all'implementazione della tecnologia necessaria per la gestione del lavoro a distanza, sia per quanto riguarda l'aspetto tecnologico, sia per quanto riguarda il rispetto delle normative tecniche ed in materia di privacy.

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			
Risultato misurato obiettivo	89,87 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al

				target
KPI80 Grado di realizzazione delle iniziative di comunicazione istituzionale programmate ad inizio anno (Tipologia: Qualità)	M2 Numero di eventi previsti nel Piano della Comunicazione e concretamente realizzati nell'anno / M3 Numero di eventi previsti nel Piano della Comunicazione (Fonte Servizio Comunicazione)	>= 87,00 %	90,00 %	+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 (Fonte Software MailUP di gestione della newsletter)	>= 40,00 %	39,58 %	-0,42 %
20KPI30 Sviluppo distribuzione digitale e cartacea della rivista camerale gratuita Economia Trentina (ET) (Tipologia: Efficacia)	(20M92 Sommatoria accessi digitali e degli invii cartacei effettuati nell'anno t - 20M93 Sommatoria accessi digitali e degli invii cartacei effettuati nell'anno t - 1) / 20M93 Sommatoria accessi digitali e degli invii cartacei effettuati nell'anno t - 1 (Fonte Servizio Comunicazione)	>= 2,00 %	2,31 %	+0,31 %
20KPI26 Sviluppo della newsletter camerale (Tipologia: Efficacia)	(20M39 Numero di imprese iscritte alla newsletter nell'anno t - 20M40 Numero di imprese iscritte alla newsletter nell'anno t -) / 20M40 Numero di imprese iscritte alla newsletter nell'anno t - (Fonte Software MailUP di gestione della newsletter)	>= 3,00 %	1,51 %	-1,49 %

Sostanzialmente raggiunti anche gli obiettivi di comunicazione prefissati per il 2021. Il grado di realizzazione delle iniziative di comunicazione istituzionale programmate si attesta attorno al 90%, l'aumento della distribuzione della rivista camerale Economia Trentina (ET) rimane in linea con quanto previsto soprattutto grazie alla versione digitale, il numero di utenti che aprono la newsletter risulta del 39,58%. Unico indicatore sotto le aspettative (di circa il 50%) è quello relativo all'incremento delle imprese iscritte alla newsletter. L'Ente sta tentando di recuperare anche su questo punto con una nuova organizzazione del Servizio e una nuova linea editoriale.

Obiettivo operativo		2.8.1 - Sviluppo degli strumenti di comunicazione digitale		
Descrizione	Sviluppo degli strumenti di comunicazione digitale			
Unità organizzative coinvolte	Ufficio Risorse Umane			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
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 (Fonte GoogleAnalytics)	>= 6,00 N.	12,00 N.	+6,00 N.

L'obiettivo operativo di redazione di report che analizzino gli accessi medi mensili al sito istituzionale è stato ampiamente raggiunto anche in considerazione del fatto che il target previsto non teneva conto della volontà, maturata nei primi mesi del 2021, di aumentare la cadenza della predisposizione dei report da quadrimestrale e mensile.

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			
Risultato misurato obiettivo	70,51 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
21KPI2 Percentuale di ore lavorate in lavoro agile su totale delle ore lavorate nell'Ente (Tipologia: Struttura)	21M3 Numero di ore o giornate in lavoro agile / 21M4 Totale ore o giornate lavorative (Fonte Rilevazione presenze)	>= 50,00 %	24,62 %	-25,38 %
21KPI3 Percentuale di diminuzione del lavoro straordinario (Efficienza economica (o finanziaria)) (Tipologia: Struttura)	(21M5 Risorse erogate per lo straordinario nell'anno 2019 (ultimo pre lavoro agile - 72.052,66 Euro) - 21M6 Risorse erogate per straordinario nell'anno t) / 21M5 Risorse erogate per lo straordinario nell'anno 2019 (ultimo pre lavoro agile - 72.052,66 Euro) (Fonte Rilevazione straordinario)	>= 20,00 %	5,25 %	-14,75 %
21KPI4 Diminuzione delle assenze (Efficienza produttiva) (Tipologia: Struttura)	(21M7 Giorni di assenza anno 2019 - 21M8 Giorni di assenza anno t) / 21M7 Giorni di assenza anno 2019 (Fonte Rilevazione presenze)	>= 10,00 %	23,41 %	+13,41 %

Anche l'obiettivo strategico di attuazione delle forme di organizzazione del lavoro agile soffre, come visto in precedenza, del cambiamento di regolamentazione organizzativa imposta dalle nuove direttive provenienti a livello nazionale. Per questo motivo la percentuale di ore lavorate in modalità agile, che originariamente era stata fissata per il 50%, successivamente, con la modifica delle regole da parte del Dipartimento della Funzione Pubblica si è fermata a circa il 25% (24,62%). Anche gli indicatori di efficienza economica e produttiva hanno dato risultati contrastanti. Se da un lato l'introduzione del lavoro agile ha coinciso con una diminuzione dei giorni di assenza, anche abbastanza consistente (23,41%), non altrettanto è successo con gli straordinari che invece non hanno subito la flessione ipotizzata ma al contrario hanno visto addirittura un aumento del 5,25%. Come anticipato, poiché il mancato raggiungimento degli obiettivi era rinvenibile in cause esogene (cambio di normativa) il KPI 21KPI2 relativo alla percentuale di ore lavorate in lavoro agile è stato sterilizzato.

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		
Unità organizzative coinvolte		Ufficio Risorse Umane		
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
21KPI8 % dirigenti/posizioni organizzative soddisfatte del lavoro agile dei propri collaboratori (Tipologia: Struttura)	21M13 % dirigenti/posizioni organizzative che hanno risposto soddisfatte del lavoro agile dei propri collaboratori alla domanda nella customer satisfaction (Fonte Customer satisfaction)	>= 60,00 %	0,00 %	
21KPI7 Realizzazione customer satisfaction sul benessere organizzativo del personale in tema di smartworking-lavoro agile (Qualità percepita) (Tipologia: Struttura)	21M12 Realizzazione customer satisfaction sul benessere organizzativo del personale in tema di smartworking-lavoro agile (Qualità percepita) (Fonte Rilevazione presenze)	Entro 31/12/2021	02/05/2022	+122,00 gg
21KPI9 % dipendenti in lavoro agile soddisfatti (Tipologia: Struttura)	21M14 % dipendenti in lavoro agile soddisfatti (Fonte Customer satisfaction)	>= 60,00 %	0,00 %	
<p>Non raggiunto l'obiettivo relativo al monitoraggio dei livelli di qualità percepita in merito al tema del lavoro agile. Come già anticipato il brusco cambio di orientamento e di normativa in merito alla materia ha di fatto modificato l'iter di introduzione di queste nuove forme organizzative di lavoro. A corollario quindi della necessità di comprendere le nuove prospettive e possibilità aperte dalle normative nazionali e regionali in materia di lavoro agile e di lavoro a distanza, la prevista realizzazione della customer satisfaction sul benessere organizzativo del personale in tema di smartworking-lavoro agile non ha avuto luogo ed di conseguenza non sono stati valorizzati valori conseguenti come la % dipendenti in lavoro agile soddisfatti oppure % dirigenti/posizioni organizzative soddisfatte del lavoro agile dei propri collaboratori, ovvero quelle domande che sarebbe state contenute nella customer satisfaction. Come anticipato, poiché il mancato raggiungimento degli obiettivi era rinvenibile in cause esogene (cambio di normativa) si è deciso di sterilizzare il dato.</p>				
Obiettivo operativo		21KPI1 per Aree - Estensione del lavoro Agile per Aree		
Descrizione		Estensione del lavoro Agile per Aree		
Risultato misurato obiettivo		100,00 %		
Valutazione obiettivo		 Raggiunto		
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo	Scostamento rispetto al target

		2021		
21KPI1 Area 3 Estensione del lavoro Agile in Area 3 (Tipologia: Qualità)	21M1 Area 3 Numero dipendenti in lavoro Agile Area 3 / 21M2 Area 3 Totale personale dipendente dell'Area 3 che svolge attività agita (TI+TD)	>= 60,00 %	133,33 %	+73,33 %
21KPI1 Area 2 Estensione del lavoro Agile in Area 2 (Tipologia: Qualità)	21M1 Area2 Numero di dipendenti dell'Area 2 che svolge lavoro Agile / 21M2 Area 2 Totale personale dipendente dell'Area 2 che svolge attività agita (TI+TD)	>= 60,00 %	187,50 %	+127,50 %

Altra conseguenza del brusco cambio di orientamento e di normativa in merito alla materia del lavoro agile/lavoro a distanza, ma di segno completamente opposto, ha fatto sì che l'obiettivo di estensione del lavoro agile sulle aree sia stato nel 2021 pienamente raggiunto. Il prolungamento per tutto l'anno dello stato di emergenza ha mantenuto molto alto il numero dei dipendenti dell'Ente camerale che hanno avuto la possibilità di svolgere la loro prestazione lavorativa da una postazione a distanza rispetto alle postazioni c.d. agite individuate la momento della ricognizione delle attività che si prestavano ad essere svolte in questa nuova modalità.

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			
Risultato misurato obiettivo	91,47 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
KPIM216 Contenimento del numero di annullamenti su rilascio documenti (Tipologia: Qualità)	M216 Numero annuale di annullamenti su rilascio documenti (Fonte Software Priamo di analisi flussi pratiche RI e AA)	<= 260,00 N.	116,00 N.	-144,00 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 (Fonte Software Priamo di analisi flussi pratiche RI e AA)	>= 90,00 %	99,95 %	+9,95 %
KPI155 Riduzione dei tempi di evasione delle	M279 Percentuale di pratiche del Registro Imprese evase nell'anno nel termine di 5 giorni sul totale delle pratiche ricevute	>= 75,00 %	94,82 %	+19,82 %

pratiche del Registro delle Imprese (Tipologia: Qualità)	(Fonte Software Priamo di analisi flussi pratiche RI e AA)			
KPI156 Miglioramento delle qualità delle pratiche inviate al Registro Imprese e all'Albo delle Imprese Artigiane.(fonte rilevazione: Priamo - Flussi pratiche - Tempi di lavorazione: analisi dei tempi medi) (Tipologia: Qualità)	M280 Pratiche del Registro Imprese e Albo Imprese Artigiane con almeno una gestione correzione nell'anno / M281 Pratiche del Registro Imprese ricevute nell'anno (escluse pratiche d'ufficio) (Fonte Software Priamo di analisi flussi pratiche RI e AA)	<= 40,00 %	57,07 %	+17,07 %

Molto importante per la centralità dell'attività svolta dal Registro Imprese è da sempre l'obiettivo di riduzione dei tempi dell'azione amministrativa relativamente alla tenuta del Registro imprese e dell'Albo imprese artigiane. Come negli ultimi anni gli indicatori mostrano dei risultati molto buoni. In forte calo il numero degli annullamenti su rilascio dei documenti (solo 116) e la percentuale delle pratiche evase che sfiora la totalità (99,95%) a dimostrazione della bontà dell'operato dell'attività del personale assegnato all'Ufficio Anagrafe economica. Da sottolineare anche il risultato in merito allo strategico indicatore (presente anche fra quelli monitorati a livello nazionale) relativo alla Percentuale di pratiche del Registro Imprese evase nell'anno nel termine di 5 giorni che raggiunge il lusinghiero risultato del 94,82%. Solo parzialmente raggiunto l'ultimo indicatore relativo alle correzioni sulle pratiche ricevute che si attesta attorno al 57%.

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			
Unità organizzative coinvolte	Ufficio Anagrafe Commerciale			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
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. (Tipologia: Qualità)	M71 Numero di giornate di formazione realizzate per il personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che si occupano della p (Fonte Anagrafe Economica)	>= 2,00 N.	2,00 N.	-
20KPI31 Livello di gradimento dei corsi di formazione relativi alla corretta elaborazione delle pratiche RI e AA	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 (Fonte Customer satisfaction)	>= 60,00 %	96,49 %	+36,49 %

(Tipologia: Qualità)

Pienamente raggiunto l'obiettivo operativo relativo alla Formazione del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che si occupano della preparazione pratiche R.I. e A.A. Sono state infatti realizzate entrambe le due giornate di formazione previste dall'Ente camerale. Inoltre il livello di gradimento del corso di formazione ha mantenuto gli elevati standard raggiunti negli anni scorsi con ben il 96,49% di giudizi positivi.

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			
Risultato misurato obiettivo	81,34 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
KPIM282 Tempo medio di istruzione delle pratiche "ordinarie" dell'Albo gestori Ambientali (Tipologia: Qualità)	M282 Media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura delle pratiche "ordinarie" (registrazione del protocollo) e la data di loro chiusura (data di fine istruttoria) (Fonte Software Agest fornito da Ecocerved)	<= 51,00 gg	60,00 gg	+9,00 gg
KPIM283 Tempo medio di istruzione delle pratiche "semplificate" dell'Albo gestori Ambientali (Tipologia: Qualità)	M283 Media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura delle pratiche "semplificate" (registrazione del protocollo) e la data di loro chiusura (data di fine istruttoria) (Fonte Software Agest fornito da Ecocerved)	<= 61,00 gg	73,00 gg	+12,00 gg

Emergono ancora difficoltà per l'Ente camerale in relazione all'obiettivo di Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa in ambito ambientale. Anche in questa annualità non risultano raggiunti gli obiettivi relativi ai tempi medi di istruzione delle pratiche. Il Servizio ha subito negli anni un aumento delle attività e delle competenze ed anche una riorganizzazione interna e di personale. L'intenzione dell'amministrazione è quella di giungere al più presto ad una inversione di tendenza. Dal punto di vista dell'analisi degli indicatori, anche considerato il superamento della suddivisione delle pratiche fra ordinarie e semplificate, si pensa a modificarli per le annualità successive al fine di adeguarli maggiormente alle nuove tipologie di pratiche istruite.

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			
Risultato misurato obiettivo	67,00 %			

Valutazione obiettivo	 Parzialmente Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
KPISTD176 Rispetto dei termini di legge per l'evasione delle istanze di cancellazione ed annotazioni protesti (entro 25 giorni dalla ricezione della domanda) <i>(Tipologia: Efficienza)</i>	MSTD205 Istanze di cancellazione e annotazioni protesti gestite entro 25 giorni, nell'anno / MSTD206 Istanze di cancellazione e annotazioni protesti pervenute nell'anno <i>(Fonte Servizio Commercio)</i>	= 100,00 %	100,00 %	-
KPIM243 Tempo medio per l'evasione delle istanze per cancellazione e annotazioni protesti (entro 25 giorni dalla ricezione della domanda) <i>(Tipologia: Qualità)</i>	M243 Tempo medio di evasione delle istanze per cancellazione e annotazioni protesti (escluse le riabilitazioni) <i>(Fonte Servizio Commercio)</i>	<= 9,00 gg	13,24 gg	+4,24 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 c <i>(Fonte Servizio Commercio)</i>	<= 3,00 gg	1,30 gg	-1,70 gg
<p>Pienamente raggiunto l'obiettivo di tempestiva pubblicazione dei risultati dell'esame di idoneità dei conducenti di veicoli e natanti adibiti a servizi pubblici non di linea, che si mantiene al di sotto dei previsti 3 giorni (1,3 gg). Pienamente raggiunto anche l'obiettivo di rispetto dei termini di legge per l'evasione delle istanze di cancellazione ed annotazioni protesti, ovvero entro 25 giorni dalla ricezione della domanda. Non è invece stato pienamente raggiunto l'obiettivo relativo al tempo medio di evasione delle istanze per cancellazione e annotazioni protesti che fissato a 9 giorni ha invece dato come risultato 13,24 gg.</p>				
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			
Risultato misurato obiettivo	20,00 %			
Valutazione obiettivo	 Non raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al

				target
21KPI26 Informatizzazione dell'attività di gestione dei Verbali di accertamento (Tipologia: Efficacia)	21M26 Attivazione di una nuova modalità informatizzata di gestione dei verbali di Accertamento provenienti dal Registro Imprese al fine dell'emissione delle relative ordinanze (Fonte Valutazione)	Entro 31/12/2021	27/04/2022	+117,00 gg
L'obiettivo non è stato raggiunto semplicemente per il sopraggiungere di problemi tecnici connessi alla attivazione di una nuova modalità informatizzata di gestione dei verbali di Accertamento provenienti dal Registro Imprese al fine dell'emissione delle relative ordinanze. L'obiettivo è tuttavia di interesse e sarà riproposto nelle prossime annualità.				
Obiettivo operativo		3.4.1 - Garantire una gestione efficiente delle sanzioni amministrative		
Descrizione	Garantire una gestione efficiente delle sanzioni amministrative			
Unità organizzative coinvolte	Ufficio Commercio e Ambiente			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
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 (Fonte Servizio Commercio)	<= 500,00 N.	118,00 N.	-382,00 N.
L'obiettivo di monitoraggio del volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione delle ordinanze sanzionatorie al fine di mantenerlo al di sotto delle 500 ordinanze è stato raggiunto.				
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			
Risultato misurato obiettivo	80,67 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
KPI53 Percentuale di ispezioni e verifiche	M115 Numero degli strumenti controllati a campione dagli ispettori metrici / M95 Numero degli strumenti verificati dai laboratori accreditati	>= 5,00 %	14,86 %	+9,86 %

metriche effettuate sui laboratori sul totale delle verifiche eseguite dai laboratori stessi (Tipologia: Efficacia)	(Fonte Metrologia Legale)			
KPI167 Percentuale di ispezioni e verifiche metriche effettuate sui laboratori sul totale delle verifiche eseguite dai laboratori stessi (contatori acqua, luce etc) (Tipologia: Efficacia)	M329 Numero strumenti controllati dagli Ispettori metrici su quelli verificati dai Laboratori (contatori acqua, luce, gas, termici e convertitori) / M330 Numero strumenti verificati dai Laboratori (contatori acqua, luce, gas, termici e convertitori) (Fonte Metrologia Legale)	>= 1,00 %	0,00 %	
20KPI33 Diffusione delle visite metrologiche di controllo sul tessuto economico provinciale (Tipologia: Efficacia)	20M52 Numero di visite ispettive effettuate nell'anno t (vigilanza e sorveglianza) / 20M53 Numero di utenti metrici al 31/12 dell'anno t (Fonte Metrologia Legale)	>= 8,40 %	19,97 %	+11,57 %
20KPI34 Livello di diffusione dei controlli sulle vendite particolarmente favorevoli (Tipologia: Efficacia)	20M54 Numero di esercizi commerciali al dettaglio controllati nell'anno t / 20M55 Numero di imprese e relative unità locali che svolgono attività al dettaglio (dato RI) al 31/12 dell'anno t (Fonte Metrologia Legale)	>= 22,00 %	23,16 %	+1,16 %
20KPI43 Adesione convenzioni Unioncamere Sicurezza prodotti - secondo le direttive MISE (Tipologia: Volume)	20M43 Numero di adesioni convenzioni Unioncamere Sicurezza prodotti nell'anno t (Fonte Metrologia Legale)	>= 1,00 N.	1,00 N.	-

Sostanzialmente positivi i risultati degli indicatori relativi all'obiettivo strategico in materia di metrologia legale. Sono stati ampiamente raggiunti i target relativi alla nuova competenza acquisita dal Servizio ovvero il controllo degli strumenti verificati dai laboratori accreditati (quasi il 15%) e la percentuale di controlli in merito alle vendite particolarmente favorevoli (23,16% delle imprese che svolgono attività al dettaglio). Anche il numero delle visite ispettive (parametrato al numero degli ispettori) ha mostrato una intensa attività da parte dei colleghi. L'Ente ha infine aderito alla convenzione Unioncamere Sicurezza prodotti secondo le direttive MISE come programmato. Non è stato invece raggiunto l'obiettivo relativo alle ispezioni sui laboratori che eseguono verifiche sui contatori acqua, luce, gas, termici e convertitori, in quanto l'attività non è stato proprio ancora intrapresa.

Obiettivo operativo	3.5.1 - Gestione delle attività ispettive e di vigilanza
Descrizione	Gestione delle attività ispettive e di vigilanza
Unità organizzative coinvolte	Ufficio Regolazione del Mercato

Risultato misurato obiettivo	83,34 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
18KPI26 Vigilanza sui Centri tecnici e Officine che installano e riparano tachigrafi digitali e cronotachigrafi analogici (Tipologia: Volume)	18M36 Vigilanza sui Centri tecnici e Officine che installano e riparano tachigrafi digitali e cronotachigrafi analogici (Fonte Metrologia Legale)	>= 10,00 N.	25,00 N.	+15,00 N.
18KPI27 Vigilanza nel settore orafa (marchiatura oggetti, regolarità vetrina, dotazione bilance) (Tipologia: Volume)	18M37 Numero di controlli effettuati (Fonte Metrologia Legale)	>= 80,00 N.	30,00 N.	-50,00 N.
18KPI28 Sorveglianza preimballaggi (Tipologia: Volume)	18M38 Nr di controlli effettuati (Fonte Metrologia Legale)	>= 10,00 N.	10,00 N.	-
18KPI24 Vigilanza sugli strumenti in servizio (scadenze, conformità, documentazione) (Tipologia: Volume)	18M42 Numero controlli effettuati (Fonte Metrologia Legale)	>= 700,00 N.	1.400,00 N.	+700,00 N.
18KPI25 Vendite promozionali (LP 4/2000) - verifica di vetrine ed interni (Tipologia: Volume)	18M35 Numero di esercizi controllati (Fonte Metrologia Legale)	>= 1.000,00 N.	1.019,00 N.	+19,00 N.
20KPI15 Numero di controlli effettuati dagli ispettori metrici sugli strumenti verificati dai laboratori accreditati alle verifiche periodiche (Tipologia: Qualità)	20M87 Numero complessivo strumenti controllati dagli Ispettori metrici su quelli complessivamente verificati dai Laboratori (Tutti i tipi di strumenti di misura compresi i contatori acqua, luce, gas, termic (Fonte Metrologia Legale)	>= 400,00 N.	664,00 N.	+264,00 N.

Come per l'obiettivo strategico soprastante anche l'obiettivo operativo si corretta programmazione e gestione dell'attività del Servizio Metrico è stato sostanzialmente raggiunto. Così come programmato è stata svolta l'attività di sorveglianza sui preimballaggi e sulle vendite promozionali (LP 4/2000) tramite la verifica di vetrine ed interni. Rilevante l'attività svolta in tema di vigilanza sui Centri tecnici e Officine che installano e riparano tachigrafi digitali e cronotachigrafi analogici (+15%), e sul totale del numero di controlli effettuati dagli ispettori metrici sugli strumenti verificati dai laboratori accreditati alle verifiche periodiche. Particolarmente positivo il numero dei controlli svolti in merito alla vigilanza sugli strumenti in servizio (scadenze, conformità, documentazione) che sono stati il doppio rispetto ai previsti. Sotto le previsioni

invece i controlli effettuati nel settore orafa (marchiatura oggetti, regolarità vetrina, dotazione bilance).

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
Risultato misurato obiettivo	73,33 %
Valutazione obiettivo	 Raggiunto

Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
KPIM91 Numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di mediazione e l'attivazione della procedura rispetto ai termini di legge (30 giorni) <i>(Tipologia: Qualità)</i>	M91 Numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di mediazione e l'attivazione della procedura <i>(Fonte Dati Osservatorio Conciliazione)</i>	<= 4,00 gg	5,00 gg	+1,00 gg
21KPI5 Mediazioni per personale dedicato <i>(Tipologia: Efficienza)</i>	21M17 Numero di mediazioni nell'anno t / 21M18 Risorse FTE impiegate	>= 112,00 %	114,00 %	+2,00 %
20KPI36 Incremento del ricorso agli strumenti alternativi di gestione del conflitto <i>(Tipologia: Volume)</i>	(20M94 Numero di mediazioni avviate nell'anno t - 20M95 Media delle mediazioni avviate nel triennio t-3 / t-1) / 20M95 Media delle mediazioni avviate nel triennio t-3 / t-1 <i>(Fonte Dati Osservatorio Conciliazione)</i>	>= 7,00 %	34,65 %	+27,65 %

Buoni risultati sono riscontrati anche per quanto riguarda l'obiettivo di gestione dell'Ufficio di Mediazione – Servizio di Conciliazione che raggiunge l'obiettivo di contenimento del numero di mediazioni gestite dal personale dedicato nonostante un ottimo incremento del ricorso agli strumenti alternativi di gestione del conflitto e nello specifico all'Ufficio di mediazione che ha visto nel 2021 un incremento delle mediazioni del 34,65% sul triennio precedente. Infine il numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di mediazione e l'attivazione della procedura è stato di 5 giorni invece dei 4 programmati, tuttavia sempre molto al di sotto del termine di legge di 30 giorni.

Obiettivo operativo	3.6.1 - Favorire la diffusione della cultura conciliativa
Descrizione	Favorire la diffusione della cultura conciliativa
Unità organizzative coinvolte	Ufficio Regolazione del Mercato
Valutazione obiettivo	 Non raggiunto

Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
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) (Fonte Servizio Comunicazione)	>= 2,00 N.	0,00 N.	
Non è stato raggiunto l'obiettivo previsto dall'indicatore che rileva il numero di eventi di diffusione della cultura conciliativa (comunicati, spot, seminari, convegni e similari) in quanto non sono stati realizzati tali eventi nel 2021 sia a fronte della valutata inopportunità di organizzare eventi in presenza come quelli che si erano ipotizzati stante la persistente e delicata situazione sanitaria nonché in considerazione del fatto che l'attivazione presso l'Organismo di conciliazione camerale di procedure conciliative ha confermato anche nel 2021 il costante aumento registrato negli ultimi anni.				

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			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
KPI93 Tempo medio per evasione delle istanze di richiesta certificazione DOC (dalla ricezione della documentazione completa di cantina al rilascio del certificato) (termine di legge 20 giorni) (Tipologia: Qualità)	M166 Sommatoria dei tempi di evasione delle singole istanze nell'anno T / M167 Numero di istanze pervenute nell'anno T (Fonte Ufficio Organismo di Controllo)	<= 7,00 gg	5,23 gg	-1,77 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 (Fonte UNI ENI ISO/IEC 17065:2012)	>= 1,00 N.	1,00 N.	-

Pienamente raggiunto l'obiettivo strategico di sviluppo dell'Organismo di controllo delle produzioni che ha mantenuto l'accreditamento secondo le norme e procedure UNI EN ISO/IEC 17065:2012 ed ha anche raggiunto il target di contenimento del tempo medio per evasione delle istanze di richiesta certificazione DOC (dalla ricezione della documentazione completa di cantina al rilascio del certificato) sotto i 7 giorni (5,23 giorni) nonostante il costante aumento della mole di richieste da parte delle cantine.

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.				
Unità organizzative coinvolte	Ufficio Regolazione del Mercato				
Risultato misurato obiettivo	100,00 %				
Valutazione obiettivo	 Raggiunto				
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target	
21KPI13 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>	21M23 Realizzazione studio fattibilità dematerializzazione verbali ispezioni (vinicole)	Entro 31/12/2021	01/07/2021	-183,00 gg	
Lo studio di fattibilità relativa alla dematerializzazione del flusso documentale relativo ai verbali redatti in sede di visita ispettiva dagli addetti preposti a tali attività dall'Organismo di Controllo istituito presso l'Ente camerale è stato concluso e consegnato il 1 luglio 2021 ed in questo l'obiettivo di digitalizzazione del procedimento di verbalizzazione delle ispezioni ha fatto un altro passo avanti.					
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				
Risultato misurato obiettivo	89,66 %				
Valutazione obiettivo	 Raggiunto				
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target	
KPIM289 Realizzazione di sinergie con gli altri attori del territorio nell'ambito della promozione e valorizzazione delle	M289 Numero di eventi realizzati in compartecipazione <i>(Fonte Ufficio Promozione del Territorio)</i>	>= 4,00 N.	6,00 N.	+2,00 N.	

produzioni tipiche locali (<i>Tipologia: Volume</i>)				
18KPI29 Monitoraggio delle presenze TOTALI per le attività poste in essere presso Palazzo Roccabruna per le attività istituzionali e dell'Enoteca provinciale del Trentino (<i>Tipologia: Outcome</i>)	18M39 Numero assoluto di presenze (<i>Fonte Ufficio Promozione del Territorio</i>)	>= 10.000,00 N.	10.620,00 N.	+620,00 N.
18KPI30 Gestione efficiente ed economica del personale esterno in rapporto all'afflusso di utenti nelle giornate gestite direttamente dall'enoteca (<i>Tipologia: Efficienza</i>)	18M40 Costo complessivo del personale esterno (hostessing + esperti di prodotto), IVA esclusa / 18M41 Numero assoluto di presenze a Palazzo Roccabruna nelle giornate gestite direttamente dall'enoteca con personale a carico (<i>Fonte Ufficio Promozione del Territorio</i>)	<= 9,00 €	12,82 €	+3,82 €
20KPI69 Monitoraggio delle presenze (medie per giorno di apertura) alle attività poste in essere dall'Enoteca Provinciale del Trentino (<i>Tipologia: Volume</i>)	20M70 Numero di presenze Enoteca / 20M71 Numero di giornate di apertura (<i>Fonte Ufficio Promozione del Territorio</i>)	>= 48,00 N.	50,35 N.	+2,35 N.

Sostanzialmente positivo anche l'obiettivo di promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali e diffusione di una solida cultura di prodotto. Pienamente raggiunto il target fissato dagli indicatori relativi al monitoraggio delle presenze totali (10.620) e medie per giorno di apertura (50,35) per le attività poste in essere presso Palazzo Roccabruna per le attività istituzionali e dell'Enoteca provinciale del Trentino. Raggiunto anche l'obiettivo della realizzazione di sinergie con gli altri attori del territorio nell'ambito della promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali (Trento Film Festival della Montagna, Montagna gusto con Ristoratori trentini, Beer tasting Trentino con le Associazioni di categoria del settore, Profumo di pane trentino con Associazione panificatori, #siamovignaioli con il Consorzio Vignaioli, Concorso Mieli del Trentino con l'Associazione Apicoltori del Trentino). Non è stato invece pienamente raggiunto il target dell'indicatore relativo alla Gestione efficiente ed economica del personale esterno in rapporto all'afflusso di utenti nelle giornate gestite direttamente dall'enoteca (12,82 euro in ragione cliente/utente invece che 9 euro).

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
Risultato misurato obiettivo	100,00 %
Valutazione obiettivo	

Raggiunto				
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
KPIM292 Monitoraggio dell'accesso al Portale dell'Enoteca provinciale Palazzo Roccabruna (Tipologia: Volume)	M292 Numero totale di sessioni di accesso alla pagina del sito web istituzionale dell'Enoteca provinciale effettuate nell'anno (Fonte Googleanalytics)	>= 25.000,00 N.	49.392,00 N.	+24.392,00 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 (Fonte Facebook)	>= 6.250,00 N.	7.326,00 N.	+1.076,00 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 (Fonte Facebook)	>= 29.500,00 N.	358.950,00 N.	+329.450,00 N.

Ottimo il risultato riguardante il monitoraggio dell'accesso al portale dell'Enoteca provinciale Palazzo Roccabruna e quello relativo al Like sulla pagina Facebook che rilevano indirettamente la ripresa delle attività e di conseguenza un risvegliato interesse degli utenti per le attività promosso e realizzate presso la struttura di promozione dell'Ente camerale. Per quanto riguarda l'indicatore relativo alle Page Engaged dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna effettuate nel 2021 il dato rilevato è fuori scala e quindi non rilevabile.

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			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
KPI92 Percentuale di pratiche di iscrizione all'Elenco Provinciale delle Imprese Forestali istruite dall'ufficio entro 30 giorni (dalla ricezione della	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 (Fonte Portale del Legno)	= 100,00 %	100,00 %	-

documentazione completa) (termine di legge 60 giorni) (Tipologia: Qualità)				
20KPI41 Incrementare il numero di accessi alla sezione del portale del legno "Prodotti&Aziende" (Tipologia: Efficacia)	20M65 Numero di accessi alla sezione del portale del legno "Prodotti&Aziende" (Fonte Googleanalytics)	>= 20.000,00 N.	24.149,00 N.	+4.149,00 N.

Oltre ad aver garantito come di consueto il rispetto del termine di legge per l'istruzione delle pratiche di iscrizione nell'Elenco Provinciale delle Imprese Forestali, particolarmente positivo si è rivelato il controllo del numero di accessi alla sezione del portale del legno relativa "Prodotti&Aziende" nel suo secondo anno di monitoraggio. La volontà di controllare l'uso del portale non per la finalità principe riguardante la commercializzazione del legno mediante le aste online ma per quella relativa alla promozione e visibilità data agli artigiani che operano nella filiera del legno ha mostrato un inatteso interesse da parte degli utenti per questo servizio. I numeri relativi agli accessi si sono infatti dimostrati ben al di sopra del target che quindi dovrà essere nuovamente tarato sulla prossima annualità.

Obiettivo strategico		4.5 - Conoscenza e diffusione del marchi e dei brand territoriali		
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			
Risultato misurato obiettivo	100,00 %			
Valutazione obiettivo	 Raggiunto			
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Consuntivo 2021	Scostamento rispetto al target
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 (Fonte Ufficio Promozione del Territorio)	>= 4,00 N.	5,00 N.	+1,00 N.

Superate le restrizioni imposte dalla pandemia, che avevano causato forti limitazioni all'esercizio delle attività del settore HO.RE.CA., l'effettuazione delle indagini statistiche sulla presenza dei prodotti agroalimentari trentini presso le strutture del settore HO.RE.CA. della provincia di Trento ha ripreso la sua normale calendarizzazione. Nel corso del 2021 sono state realizzate la redazione e stampa della pubblicazione "L'AGROALIMENTARE IN TRENTO" edizione 2021, in lingua italiana e inglese, della monografia "LA VITIVINICOLTURA IN TRENTO", edizione 2021, in collaborazione con il Consorzio Vini del Trentino, la realizzazione dell'"Indagine sulla presenza dei prodotti agroalimentari ed enologici trentini presso le strutture del settore HO.RE.CA. della provincia di Trento", la progettazione e redazione della pubblicazione "Il comparto delle malghe da formaggio in provincia di Trento" ed infine la progettazione dell'"Indagine sulle scelte dei canali di

acquisto della grappa e di altre bevande alcoliche presso i consumatori italiani”.

7. DATI ULTERIORI

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

Per illustrare questa attività ordinaria svolta dalla CCIAA è possibile utilizzare i dati relativi a tutte le Camere di commercio all'interno del progetto di Unioncamere denominato Pareto.

Lo schematico elenco sottostante è ricavato riorganizzando tutti i dati relativi alla attività svolta nel 2021 comunicati dagli uffici in fase di consuntivo per la predisposizione del Bilancio di esercizio. Ove possibile sono stati indicati anche i corrispondenti dati 2020 per un più facile raffronto.



- **Registro Imprese:** 1.862 pratiche di cancellazione (2020: 2.102) percentuale di pratiche del Registro Imprese evase entro 5 giorni dal loro ricevimento (al netto del periodo di sospensione) 94,98% (2020: 74%) 1.929 iscrizione imprese individuale (96% in 5 giorni) (2020:1.637; 63%); 1.187 iscrizione società (93% in 5 giorni) (2020: 945; 68%) rilasciate 5.030 visure e vidimati 3.835 libri (2020: 3.568);
- **Albo imprese artigiane:** gestite 2.740 pratiche (78% evase in 5 gg) (2020: 3.498; 78%);
- **Ambiente:** gestite 3.107 imprese ed emessi 2.934 pratiche (2020:2.423); ricevuti 4.345 MUD (2020:4.360);
- **Dati economicostatistici:** 29.720 imprese appartenenti ai settori produttivi analizzati nelle analisi congiunturali predisposizione e comunicazione delle indagini trimestrali nei termini previsti.
- **Protesti:** pubblicati 36 elenchi; evase 23 richieste di cancellazione (2020:28);
- **Vendite favorevoli:** 994 comunicazioni presentate via SUAP e controllati 1.019 esercizi (2020: 925);
- **Carte tachigrafiche:** rilasciate 2.405 carte tachigrafiche (2020: 1.648);
- **Commercio estero:** emessi 7.238 certificati d'origine (99% telematici) (2020: 6.071;99%), 3.802 visti su fatture (2020:3.709), 23 carnet ATA (2020:15); 7.210 certificati d'origine rilasciati online (2020: 979).
- **Conciliazione:** avviate 171 mediazioni (2020:136) il 15% concluse con accordo positivo;





- **Metrologia legale:** effettuate 1.075 visite ispettive e 410 ispezioni su laboratori accreditati per verifica prima (2020:329);
- **Organismo di controllo vini:** 1.524 prelievi di campioni di vino, di cui 132 per per conto di Triveneta Certificazioni, relativi ad un totale di 995.849 hl di vino, di cui 161.145 per per conto di Triveneta. Gli esiti dei prelievi sono stati i seguenti: 1.505 campioni certificati, di cui 132 per conto di Triveneta; 995.849,17 hl certificati di cui 383.444,57 per conto di Triveneta; 15 n. campioni rivedibili per hl 1.714,7, 2 campioni non idonei per hl 34,60, 2 campioni non conformi analisi laboratorio per hl 50,60
- **Promozione del territorio:** garantite 119 giornate di apertura (2020:855) dell'Enoteca con media di 60 presenze (2020:50); gestite 192 aste (2020:75) per 260.407 m3 di legname venduto (di cui 164.479 m3 aste on line) (2020:746.065 m3)



- **Firma digitale:** rilasciati 3.273 dispositivi di firma digitale (4.327 nel 2020) di cui 1.579 token bluetooth DigitalDNA;
- **Marchi e brevetti:** depositati 287 marchi (2020: 369) 18 trascrizioni, tutte pratiche evase in 5 gg; vari momenti di approfondimento sulle tematiche della proprietà intellettuale e industriale;
- **PID:** vari eventi di promozione; erogati quasi 600.000 di euro di voucher in favore di circa 100 imprese;



- **Alternanza scuola-lavoro:** erogati quasi 200 mila euro di voucher in favore di circa 200 imprese, attivazione del Bando duale e del premio Storie di alternanza;
- **Formazione continua (AdI):** 296 h di formazione su cultura di prodotto (di cui 3 in modalità webinar) 657 partecipanti; (2020: 143,5 h per 1.030 partecipanti) 206 h rivolte alle scuole per 956 partecipanti (2020: 97 h per 333 partecipanti); 574 h di formazione in area aggiornamento competenze (2020: 327h); 321 h formazione per Digital Tourism e Business (2020: 230H);
- **Formazione abilitante (AdI):** 2.975 ore di formazione abilitante (26 corsi per 335 partecipanti) (2020: 2419 ore per 26 corsi per 239 partecipanti);
- **Semplificazione amministrativa:** 13 accessi gratuiti rilasciati a PA per consultazione RI e EBR (per un totale di più di 13 mila documenti estratti);



- **Tempi di pagamento:** 1.235 fatture pagate per 2.567.380 Euro (2020:1.276 per 2.304.742) 21,24 gg di anticipo sulla scadenza della fattura (2019: -25,39); 99% delle fatture pagate entro 30 gg, 2 fatture oltre i 30 gg;

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

8. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

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

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

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

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

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

Le principali innovazioni per il Piano di Miglioramento sono consistite:

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

Per la Valutazione della dirigenza:

- o previsione del termine entro cui provvedere all'assegnazione e alla valutazione degli obiettivi;
- o revisione dei meccanismi di aggregazione e dei pesi delle singole componenti del sistema di valutazione (performance di struttura, performance individuale e capacità dirigenziali).

- revisione delle modalità di calcolo della performance di struttura;
- riorganizzazione degli obiettivi individuali con l'abbandono degli obiettivi "ordinari", che costituiranno oggetto di esame della valutazione delle capacità dirigenziali, per concentrare l'attenzione sugli obiettivi di innovazione;
- revisione dei descrittori delle capacità dirigenziali, in modo da attualizzarli e completarli con le azioni attese (standard), che ne esplicitino meglio il contenuto (in recepimento delle indicazioni Unioncamere);

L'Ente camerale ha rispettato le fasi e le tempistiche programmate per il processo di misurazione e valutazione della performance anche per il 2021-2023.

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

Il processo di pianificazione della struttura, degli obiettivi strategici ed operativi che sono andati a comporre il Piano di Miglioramento 2021-2023 è stato effettuato tuttavia solo parzialmente nella consueta modalità bottom up. Per non gravare ulteriormente sugli Uffici, impegnati nella riorganizzazione dell'attività al fine di adattarsi alle nuove necessità ed opportunità date dal Covid19, si è deciso di prorogare la maggior parte degli obiettivi già presenti nel Piano di Miglioramento 2020-2022.

A partire da questo presupposto, accettato uniformemente da tutti i Direttori, il consueto processo di concertazione e confronto con gli Uffici, è stato svolto in via informale dal Servizio Controllo di gestione che si è occupato di contattare tutti i Direttori e individuare con loro, per vie brevi, le eventuali modifiche da apportare agli obiettivi non più pertinenti o raggiunti. Allo stesso modo si è anche occupato dell'introduzione degli obiettivi innovativi.

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

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

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

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

Come per il 2020, anche nel 2021 non è stata effettuata la Rilevazione intermedia. E' stata però effettuata una ricognizione presso gli uffici relativamente alla coerenza degli obiettivi previsti in fase di prima approvazione, in considerazione della situazione peculiare generata dalla gestione della emergenza sanitaria che è continuata per tutto il 2021. Tale ricognizione ha avuto come effetto la sostituzione di alcuni indicatori presenti originalmente con altri ed anche la modifica di

alcuni target già presenti ma rivisti per calibrarli in maniera più veritiera alla situazione corrente. Al termine di questo procedimento, tale aggiornamento è stato formalizzato con la Deliberazione di Giunta n. 75 del 27 agosto 2021.

Il processo di rilevazione finale della performance relativa al Piano di Miglioramento per l'annualità 2021 è stata attivata anche in questo caso su indicazione del Segretario generale dal Servizio Controllo di Gestione in via informale, chiedendo ai Direttori degli Uffici, nei mesi di marzo ed aprile del 2022, contestualmente alle operazioni di chiusura del Bilancio di esercizio 2021 e di raccolta dei dati per l'Osservatorio camerale, di rilevare i valori delle misure e di conseguenza il grado di raggiungimento dei target ed il livello di adempimento degli obiettivi di propria competenza.

Tale attività di rilevazione ha permesso di ottenere i dati di Performance più o meno aggregati che sono stati utilizzati per la redazione della presente Relazione sullo stato di attuazione del Piano di Miglioramento per l'esercizio 2021.

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

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