



CAMERA
DI COMMERCIO
INDUSTRIA
ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA
DI TRENTO

Pronti all'impresa

Piano di miglioramento per il triennio 2020-2022

Sommario

PREMESSA	3
1. ANALISI DEL CONTESTO INTERNO.....	4
1.1. Contesto normativo e istituzionale	4
1.2. L'amministrazione in cifre.	4
1.2.1. Risorse umane.....	4
1.2.2. La struttura organizzativa dell'Ente e le sue funzioni.....	5
1.2.3. Principali voci di bilancio: le risorse dalle imprese e le risorse per le imprese e il territorio.	7
1.2.4. Partecipazioni in società e quote associative	8
2. ANALISI CONTESTO ESTERNO.....	9
3. L'ALBERO DELLA PERFORMANCE.....	11
3.1. La mission della Camera di Commercio	11
4. LE SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE	13
4.1. AREA 1 – INNOVAZIONE SVILUPPO E COMPETITIVITÀ.....	13
4.2. AREA 2 – PA LEGGERA E CONNESSA.....	15
4.3. AREA 3 – EQUILIBRIO E TRASPARENZA DEL MERCATO	20
4.4. AREA 4 – ATTRATTIVITÀ DEL TERRITORIO.....	23

PREMESSA

L'Ente camerale trentino ha attivato una pluralità di strumenti di misurazione e rilevazione della performance, sia individuale che di struttura, funzionali al perseguimento degli obiettivi di efficientamento, razionalizzazione e miglioramento quali-quantitativo dei propri servizi a beneficio ultimo dei cittadini e delle imprese.

Sono state introdotte, rispetto alle annualità precedenti, alcune modifiche alla struttura del Piano di Miglioramento, concernenti le modalità di aggregazione della performance (che a partire dal presente piano tiene conto, seppur con differenti pesi, anche degli obiettivi operativi, oltre che di quelli strategici) e l'inserimento di alcuni indicatori di benchmark e di alcuni indicatori generali, uniformi a livello nazionale.

Il dato di Performance derivante dal presente Piano resta ad ogni modo confrontabile con le risultanze dei Piani precedenti, essendone confermata l'impostazione di fondo. In tale ottica verranno pertanto mantenute, in sede di rendicontazione, le schede di confronto tra anni degli obiettivi strategici, in modo da rendere l'immediata evidenza del processo di miglioramento in atto.

Nell'attesa della formalizzazione delle linee pluriennali per la vigente consiliatura, il presente Piano introduce infine una semplificazione delle aree strategiche di riferimento, che vengono riorganizzate in quattro macro-aggregati contenenti obiettivi trasversali a più uffici. Tale intervento mira a rafforzare le relazioni tra le varie direttrici di sviluppo in cui si articola la mission istituzionale dell'Ente, onde rappresentarle in un quadro più chiaro ed organico. L'attuale struttura del piano potrà eventualmente essere oggetto di revisione in esito all'approvazione delle linee pluriennali di consiliatura.

1. ANALISI DEL CONTESTO INTERNO

1.1. Contesto normativo e istituzionale

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

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

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

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

1.2. L'amministrazione in cifre.

1.2.1. Risorse umane

Al 31 dicembre 2019 prestano servizio presso l'Ente camerale 113 dipendenti (di cui 3 dirigenti ed un dipendente con contratto giornalisti), 3 dei quali a tempo determinato (fra cui un dirigente). Il 67% del personale ha contratto a tempo pieno, mentre la rimanente percentuale è a tempo parziale.

La tabella che segue mostra l'andamento, nel corso degli ultimi anni, della composizione del personale espresso in FTE.

Personale CCIAA al 31 dicembre espresso in unità equivalenti					
	2015	2016	2017	2018	2019
dipendenti a tempo indeterminato (senza dirigenti)	106,87	105,61	97,29	96,39	100,17
dipendenti a tempo determinato (senza dirigenti)	3,83	2,83	2,83	2,83	1,83
dipendenti (totale senza dirigenti)	110,8	108,44	100,12	99,22	102
dirigenti a tempo indeterminato	3	3	3	2	2
dirigenti a tempo determinato	1	1	1	1	1
dirigenti (totale)	4	4	4	3	3
dipendenti + dirigenti (totale)	114,8	112,44	104,12	102,22	105

Fonte: Ufficio Risorse Umane CCIAA di Trento

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

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

La struttura organizzativa della Camera di Commercio di Trento, approvata con deliberazione del Consiglio Camerale n. 12 di data 13 ottobre 2017 è così articolata:

Area 1 – Amministrazione

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

Area 2 – Anagrafe Economica

- attività anagrafico certificativa (Registro imprese e Albo Imprese Artigiane);
- regolazione del mercato e tutela dei consumatori (protesti cambiari, conciliazione, organismo di composizione della crisi d'impresa, manifestazioni a premio, procedure sanzionatorie);
- servizi amministrativi a supporto degli operatori con l'estero;
- gestione dell'Albo gestori ambientali ed attività connesse;

Area 3 – Promozione, Tutela e Sviluppo del Territorio

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

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

La tabella che segue riepiloga, in sintesi, i principali dati quali-quantitativi relativi all'attività, svolta dall'Ente camerale nel corso dell'anno 2018 nei diversi settori di intervento, al fine di meglio rappresentare l'estensione delle relative attribuzioni.



Registro Imprese: gestite 45.481 pratiche ad istanza di parte (67% delle quali evase in 5 gg) e 9.083 d'ufficio; rilasciate 5.030 visure e vidimati 3.950 libri;

Albo imprese artigiane: gestite 2.831 pratiche ad istanza di parte e 367 d'ufficio; avviati 4 percorsi per l'ottenimento del titolo "Maestro artigiano";

Ambiente: gestite 2.990 imprese ed emessi 1.832 provvedimenti; ricevuti 4.421 MUD;

protesti: pubblicati 140 elenchi; evase 61 richieste di cancellazione;
vendite favorevoli: verificati 2.838 moduli e controllati 1.370 esercizi;
carte tachigrafiche: rilasciate 2.521 carte tachigrafiche;
estero: emessi 6.564 certificati d'origine (34% telematici), 3.846 visti su fatture, 32 carnet ATA; svolti 226 incontri di primo orientamento;
mediazione: gestite 148 mediazioni (13% concluse con accordo);



metrologia legale: effettuati 744 sopralluoghi e 227 ispezioni su laboratori accreditati per verifica prima;

organismo di controllo vini: ottenuto l'accreditamento presso Accredia; certificati 504.363 hl di vino trentino (con 787 ispezioni); svolta attività per conto di triveneta certificazioni (858.772 hl vino per 53 ispezioni)

promozione del territorio: garantite 170 giornate di apertura dell'Enoteca; gestite 97 aste per 124.500 m³ di legname venduto;

e-procurement: svolti 5.367 interventi di assistenza;
firma digitale: rilasciati 3.777 dispositivi di firma digitale;
marchi e brevetti: depositati 345 marchi e 14 brevetti/disegni; attivati 17 interventi dello sportello di primo orientamento; svolti 3 seminari;
PID: 17 aziende visitate da digital promoter; 5 incontri formativi sul territorio; erogati 242 mila euro di voucher in favore di 74 imprese;



alternanza scuola-lavoro: 750 iscritti al RASL; erogati 393 mila euro di voucher in favore di 400 imprese;

formazione continua (AdI): 452 h di formazione su cultura di prodotto; 1.452 h di formazione in area aggiornamento competenze; 423 h di formazione mirata per Digital Tourism;

formazione abilitante (AdI): 3.519 ore di formazione abilitante (26 corsi per 371 partecipanti);

Semplificazione amministrativa: 13 accessi gratuiti rilasciati a PA per consultazione RI e EBR (per un totale di 27 mila documenti estratti);

Tempi di pagamento: 23,8 gg di anticipo sulla scadenza della fattura; 99% delle fatture pagate entro 30 gg;

Maturità digitale: Infrastruttura interamente virtualizzata; pratiche interne quasi interamente digitali;

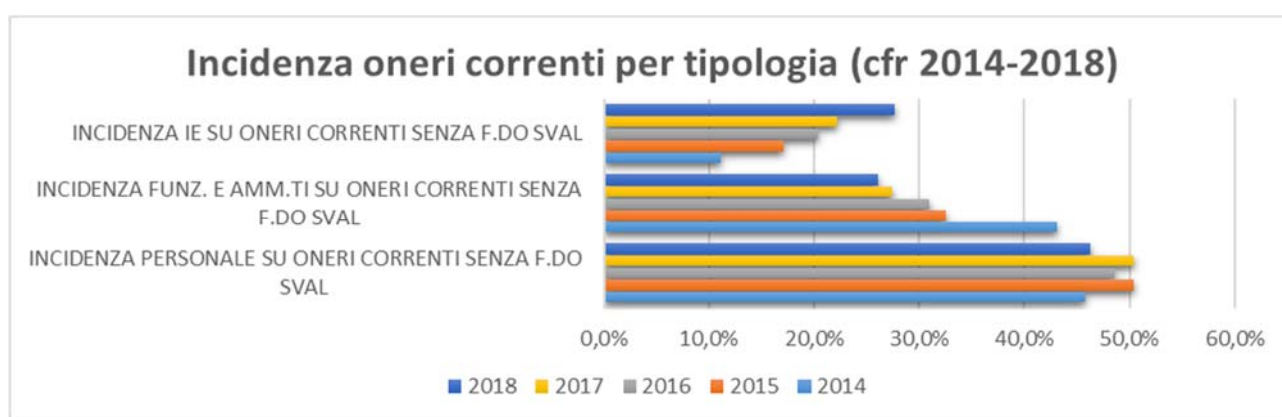


Fonte: Servizio Controllo di Gestione CCIAA di Trento

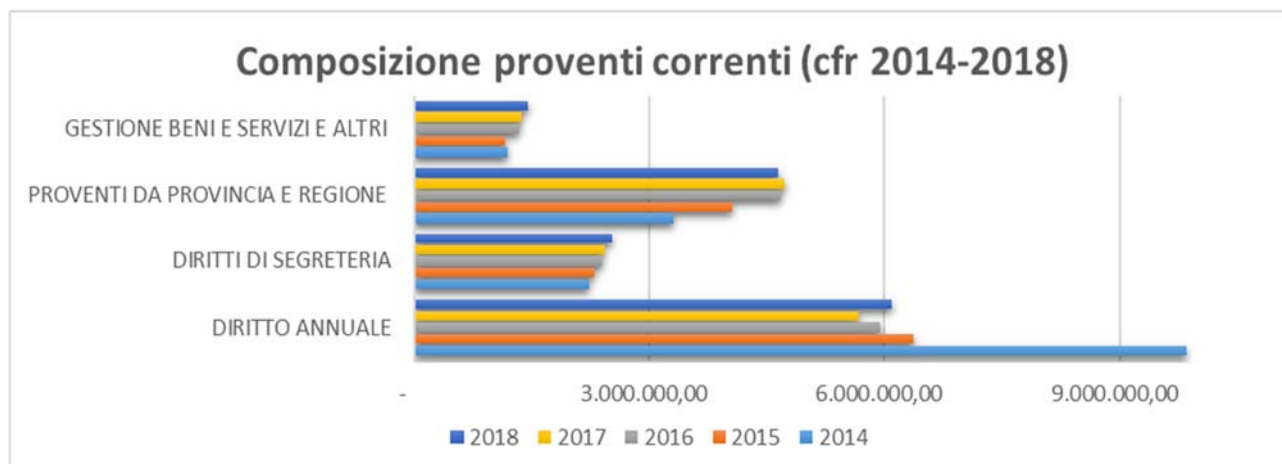
1.2.3. Principali voci di bilancio: le risorse dalle imprese e le risorse per le imprese e il territorio.

Il quinquennio ultimo trascorso ha visto, su tutto il territorio nazionale, un sensibile intensificarsi delle politiche di contenimento della spesa, semplificazione burocratica e miglioramento quali-quantitativo dei servizi all'utenza, che – da un decennio ormai – sono divenute il *leit-motiv* dell'amministrazione pubblica.

Tali obiettivi sono stati fatti propri anche dall'Ente camerale trentino, che in tale periodo ha fatto registrare, a invarianza – ed anzi incremento – di servizi resi, un'ulteriore contrazione delle proprie spese gestionali, da cui è derivata una maggior capacità di restituzione di risorse sul territorio, dimostrata, nella tabella seguente, dall'incremento dell'incidenza degli interventi economici sulla spesa corrente.

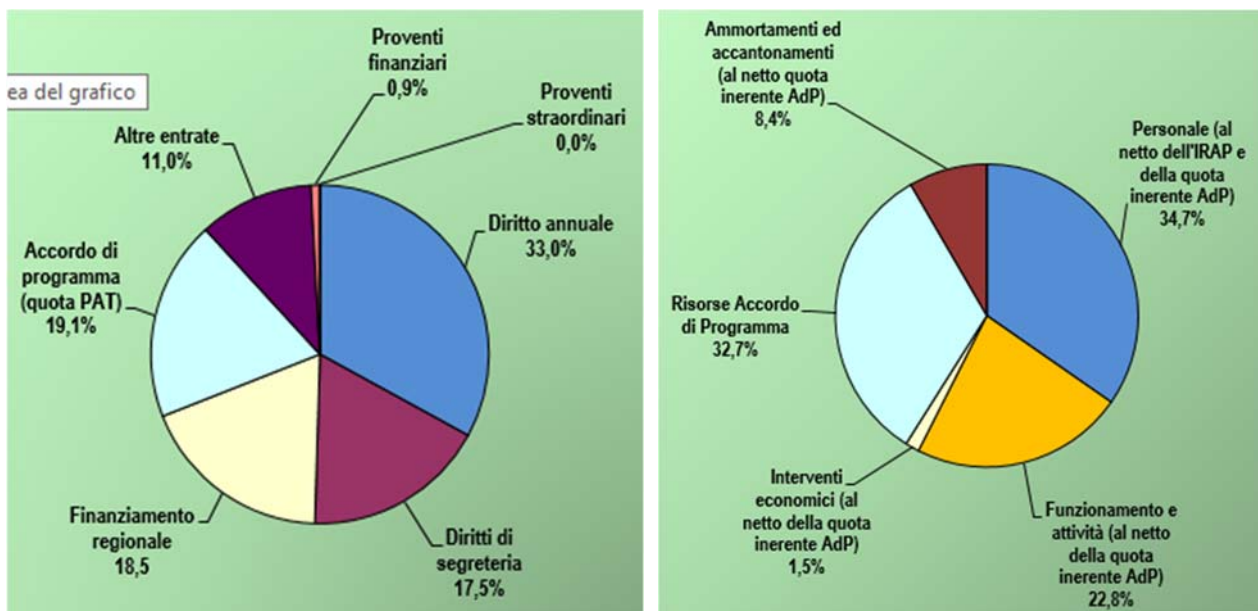


In termini assoluti, la capacità di spesa dell'Ente camerale trentino si è mantenuta tendenzialmente costante nel quinquennio 2014-2018, nonostante gli effetti – economicamente non trascurabili – della norma nazionale, che ha disposto il taglio del diritto annuale. Tale risultato è stato conseguito grazie ad attente politiche di revisione delle altre forme di finanziamento, tra cui in particolare la ridefinizione delle modalità di quantificazione del finanziamento regionale e la gestione dei proventi derivanti dall'Accordo di Programma in essere con la Provincia Autonoma di Trento, i cui contenuti per la vigente legislatura provinciale sono a tutt'oggi in fase di definizione.



La sfida che si pone per il prossimo triennio consiste nel consolidare l'attuale orizzonte di spesa, nell'ottica di assicurare il mantenimento di standard qualitativi elevati dei servizi resi e conservare un ruolo istituzionale forte di rappresentanza e sintesi delle esigenze dei diversi attori economici.

La composizione delle voci di ricavo e costo iscritte nel preventivo economico 2020 è rappresentata dai grafici che seguono.



Fonte: Preventivo economico esercizio 2020 CCIAA di Trento

1.2.4. Partecipazioni in società e quote associative

Con disposizione del Presidente n. 4 di data 27 marzo 2015, è stata definita in modo organico la pianificazione degli interventi di razionalizzazione di società e partecipazioni societarie dell'Ente camerale, così come richiesto dalla legge 190/2014. L'analisi è stata operata distinguendo le partecipazioni tra quelle in società del sistema camerale (i cui servizi sono erogati in regime di *in house*) e quelle operanti nel territorio, relative a infrastrutture o attività di particolare importanza per il sistema economico provinciale.

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

2. ANALISI CONTESTO ESTERNO

Gli effetti dei dazi imposti dagli Usa e delle contromisure attivate dai paesi coinvolti, fattori geopolitici destabilizzanti (quali la Brexit e la crisi politica in Argentina e Venezuela) e il rallentamento dell'economia cinese, continuano a influenzare negativamente il ciclo e il commercio mondiale. Gli scambi internazionali di merci nei primi otto mesi del 2019 hanno subito una contrazione dello 0,4% rispetto all'anno precedente, mentre, le recenti sanzioni imposte dagli Stati Uniti su 7,5 miliardi di dollari di importazioni dall'Unione europea avranno effetti negativi rilevanti sulle esportazioni dell'area. Si inizia dunque a prefigurare il rischio che la decelerazione in corso della domanda mondiale, venga trasmessa al breve periodo.

In tale contesto, la politica monetaria negli Stati Uniti è rimasta espansiva. Nella prima metà dell'anno la crescita del paese ha continuato ad essere trainata dai consumi, mentre gli investimenti fissi e le esportazioni nette hanno fornito un contributo negativo. Nei prossimi mesi la fase espansiva è attesa su ritmi più moderati.

Nell'area euro, la debolezza della spesa per i consumi e delle esportazioni sono state le principali cause del rallentamento del Pil nel secondo trimestre (cresciuto in termini congiunturali dello 0,2% rispetto allo 0,4% del primo trimestre). Nonostante la decelerazione dell'attività economica, il mercato del lavoro dell'area è risultato, tuttavia, ancora vivace e il tasso di disoccupazione si è stabilizzato nei ultimi mesi sui livelli più bassi degli ultimi dieci anni. A settembre l'Economic sentiment indicator (ESI) ha registrato un nuovo segnale negativo dovuto al forte calo della fiducia nel comparto manifatturiero, nel commercio al dettaglio e nelle costruzioni.

Nel complesso, la crescita economica dell'area euro è attesa in rallentamento. Secondo le previsioni elaborate da Eurostat, al termine del 2019 il Pil dell'Eurozona dovrebbe segnare un aumento pari all'1,2% e anche per il 2020 le previsioni (+1,4%) non mostrano evidenti inversioni di tendenza. I consumi privati, sostenuti dall'andamento ancora positivo del mercato del lavoro, costituiranno il principale fattore di crescita.

Secondo il Fmi la crescita dell'economia italiana nel 2019 sarà pari a zero, mentre, segnerà un +0,5% nel 2020. Pesano il calo dei consumi, un minor stimolo alla crescita da parte delle politiche di bilancio e la congiuntura internazionale. A luglio il fatturato dell'industria si è contratto (-0,5%) ed anche la produzione del settore delle costruzioni è risultata stagnante. Le prospettive per i prossimi mesi sembrano orientate ad una sostanziale persistenza dell'attuale fase di debolezza del ciclo economico. Nonostante la fase di incertezza, gli indicatori del mercato del lavoro dal lato dell'offerta hanno mantenuto un verso positivo. Secondo la rilevazione sulle forze di lavoro, nel secondo trimestre del 2019 il numero di persone occupate è cresciuto in termini congiunturali dello 0,6% mentre il tasso di occupazione dello 0,3%.

Per quanto riguarda la provincia di Trento, i dati rilevati dall'Ufficio Studi e ricerche della Camera di Commercio di Trento nel secondo trimestre dell'anno confermano il

rallentamento dell'economia provinciale già individuato ad inizio anno. Tale rallentamento, tuttavia, risulta meno marcato di quanto evidenziato a livello nazionale. Il fatturato complessivo dei settori esaminati è cresciuto nel secondo trimestre dell'1,8% su base tendenziale. I settori che si sono caratterizzati per una variazione decisamente positiva del fatturato su base tendenziale sono stati il commercio, al dettaglio (+6,3%) e all'ingrosso (+6,1%), i servizi alle imprese (+5,0%) e il comparto estrattivo (+3,5%). Il comparto manifatturiero ha evidenziato una crescita molto contenuta (+0,8%), mentre i settori che si sono caratterizzati per una contrazione dei ricavi delle vendite sono stati trasporti (-3,3%) e le costruzioni (-5,9%).

Nel secondo trimestre è rimasto ancora positivo il contributo della domanda interna, locale e nazionale, mentre il dato delle esportazioni risulta di più difficile lettura, perché se da un lato è evidente che l'export rallenta decisamente la propria crescita, dall'altro è comunque necessario considerare che il valore assoluto delle vendite all'estero continua a mantenersi su livelli record.

I dati sull'occupazione sono in linea con quelli rilevati nel primo trimestre dell'anno. Dopo la sensibile crescita degli addetti evidenziata in tutti i trimestri del 2018, in questa prima metà dell'anno si riscontra invece una lieve contrazione, che interessa circa metà dei settori esaminati e le imprese di più piccola dimensione, con meno di 10 addetti.

Nonostante la situazione congiunturale rimanga piuttosto precaria, i giudizi degli imprenditori, sia in termini attuali che in termini prospettici, si mantengono decisamente favorevoli. Inoltre, il dato sugli ordinativi, valido indicatore previsivo, rimane anch'esso su ora decisamente positivo.

In sintesi, il sistema economico locale sembra reagire meglio in questa fase di rallentamento economico rispetto alla media nazionale; tuttavia, le previsioni per i prossimi mesi rimangono ancora decisamente incerte e inevitabilmente influenzate dall'evoluzione del contesto internazionale e italiano.

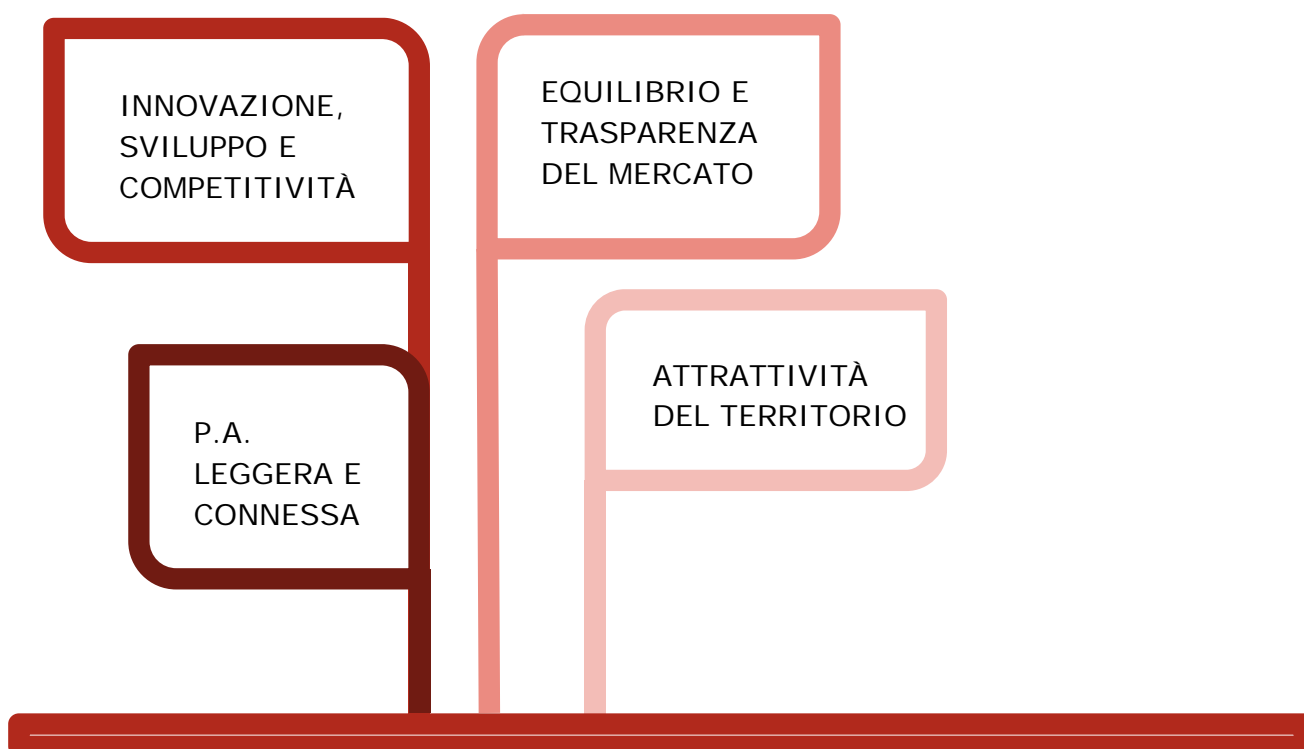
3. L'ALBERO DELLA PERFORMANCE

3.1. La mission della Camera di Commercio

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

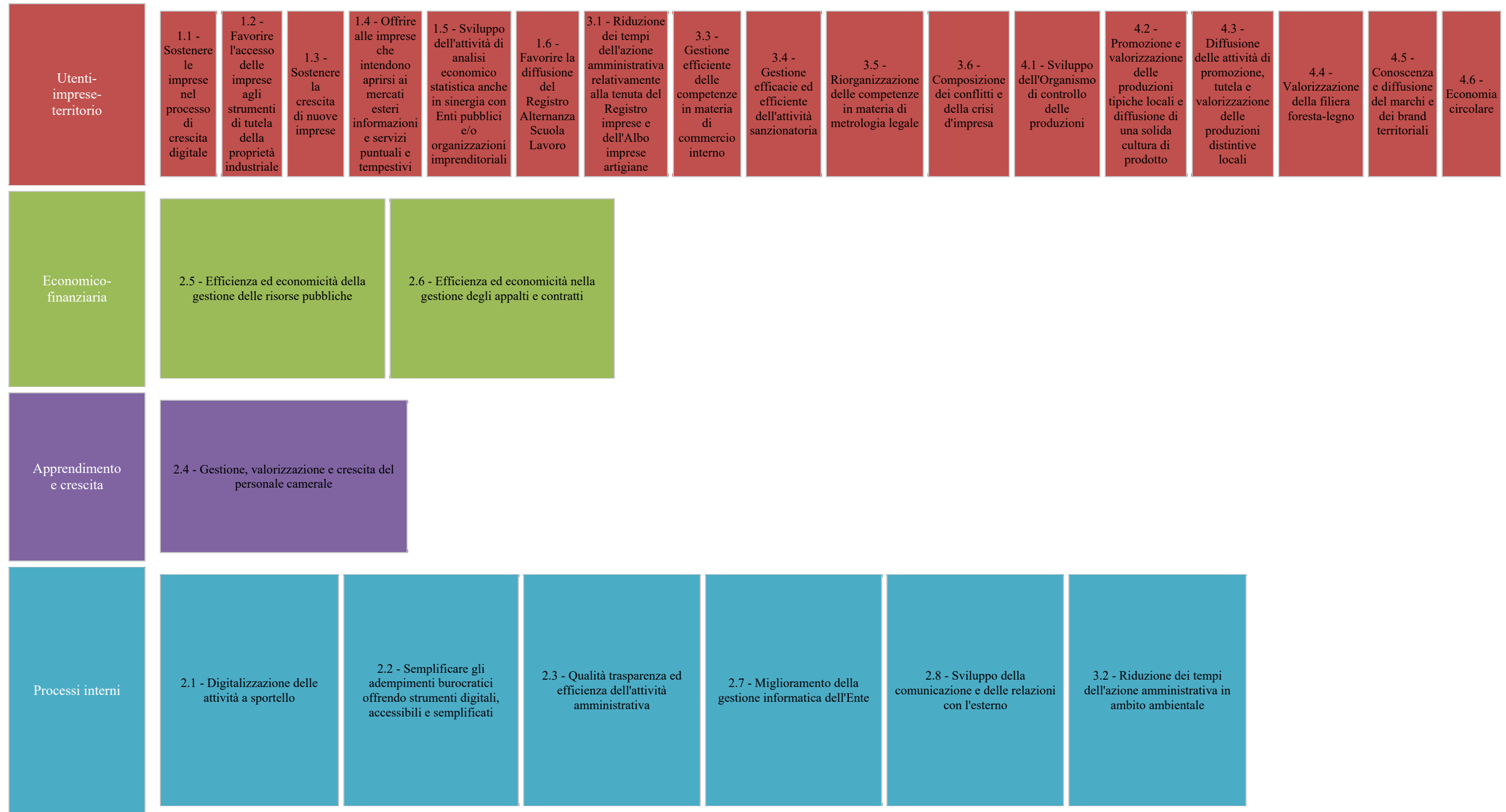
La **MISSION** della Camera di Commercio I.A.A. di Trento – già declinata nei precedenti documenti di programmazione ed efficacemente sintetizzata nel pay-off "Pronti all'Impresa" che completa il tradizionale logo camerale – prende le mosse da tale ruolo e consiste nell'operare al fianco delle imprese,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

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



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

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



4. LE SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE

4.1. AREA 1 – INNOVAZIONE SVILUPPO E COMPETITIVITÀ

La prima area ricomprende il complesso di obiettivi volti a favorire la crescita delle imprese locali, mediante sviluppo e promozione dei servizi camerali nei settori della digitalizzazione, delle esportazioni, della tutela della proprietà industriale, della crescita del capitale umano e della realizzazione di studi e ricerche sul tessuto economico locale.

Si tratta di un complesso di azioni sinergiche e tra loro integrate, che vanno ad incontrare le diverse problematiche che ogni azienda si trova ad affrontare nel proprio percorso di sviluppo e che rappresentano logica prosecuzione e completamento del complesso di servizi più strettamente istituzionali, riepilogati nella terza area, che rappresentano il nucleo fondante delle attribuzioni camerali.

Particolare attenzione è prestata, nell'ambito della definizione degli obiettivi inerenti l'area innovazione, all'ampliamento e miglioramento dei servizi erogati alle imprese (in termini di numerosità, accessibilità, qualità e tempestività) e alla creazione di sinergie tra enti e istituzioni, locali e non, funzionali alla creazione di un "*ambiente favorevole a uno sviluppo sostenibile dell'economia e della società trentina*", la cui importanza è stata richiamata anche all'interno delle stesse Linee di indirizzo per la crescita economica del Trentino – 2019 (approvate con deliberazione della Giunta camerale n. 43 di data 29 aprile 2019).

AS1 - Area strategica 1 - Innovazione, sviluppo e competitività				
1.1 - Sostenere le imprese nel processo di crescita digitale				
Indicatori		2020	2021	2022
20KPI2 Rilascio dei nuovi Token evoluti per firma digitale	Token wireless rilasciati nell'anno t / Dispositivi di firma digitale (Token, Token wireless, CNS) rilasciati nell'anno t	>= 15,00%	>= 50,00%	>= 70,00%
20KPI60 Tempestiva gestione della fase di rendicontazione delle richieste di contributo sui bandi emessi per la promozione degli strumenti digitali	Media ponderata (per il valore dei contributi) dei giorni intercorrenti tra il termine di rendicontazione e l'approvazione delle delibere di liquidazione del bando PID. (nota interna: il termine si riferisce all'effettiva attività di istruttoria, che culmina con l'approvazione del provvedimento e con la richiesta del certificato antimafia. I tempi di acquisizione del certificato sono invece conteggiati nell'indicatore relativo ai tempi di pagamento.	<= 30 gg	<= 30 gg	<= 30 gg
KPIM306 Gradimento medio espresso dai fruitori delle attività a sportello del servizio impresa digitale	Voto medio (scala 1-5) espresso dagli utenti sulle quattro dimensioni di soddisfazione rilevate con customer satisfaction (tempestività, adeguatezza, disponibilità e cortesia, utilità)	>= 3 N.	>= 3,5 N.	>= 4 N.
Obiettivi operativi				
1.1.1 - Efficace gestione delle attività a sportello di diffusione della cultura e pratica del digitale		2020		
20KPI4 Realizzazione di un'indagine di gradimento in merito ai bandi 2019	Tempestiva conclusione dell'indagine (entro la data)	Entro 31-12-2020		
20KPI48 Partecipazione ad eventi volti alla creazione di network collaborativi di filiera	Numero di eventi/incontri, finalizzati alla diffusione delle competenze ICT, partecipati da funzionari dell'Ufficio Innovazione e Sviluppo	>= 2 N.		

20KPI49 Coinvolgimento di start-up e PMI innovative nel network nazionale 4.0	Numero di start-up e PMI innovative contattate e coinvolte in corso d'anno nell'ambito del progetto di sviluppo del PID	>= 10 N.
20KPI5 Numero di iniziative di promozione degli strumenti digitali (campagne pubblicitarie, incontri e seminari, convegni ed attività similari)	Numero di iniziative di promozione degli strumenti digitali (campagne pubblicitarie, incontri e seminari, convegni ed attività similari)	>= 4 N.

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

Indicatori		2020	2021	2022
18KPI17 Numero degli interventi dello "sportello di primo orientamento in materia di proprietà industriale"	Numero degli interventi di assistenza integrata in materia di proprietà industriale, con colloqui informativi e risposte a singoli quesiti	>= 18 N.	>= 20 N.	>= 22 N.
20KPI50 Attivazione di ulteriori convenzioni con studi di consulenza per lo sviluppo dello sportello di primo orientamento in materia di proprietà industriale	Numero di convenzioni attive	>= 4 N.	>= 4 N.	>= 4 N.

Obiettivi operativi

1.2.1 - Informare le imprese trentine sulle possibilità offerte dagli strumenti di tutela della proprietà industriale

		2020
20KPI7 Numero di iniziative di promozione in materia di tutela della proprietà industriale (campagne pubblicitarie, incontri e seminari, convegni ed attività similari)	Numero di iniziative di promozione in materia di tutela della proprietà industriale (campagne pubblicitarie, incontri e seminari, convegni ed attività similari)	>= 3 N.

1.3 - Sostenere la crescita di nuove imprese

Indicatori		2020	2021	2022
20KPI56 Sviluppo del Servizio Assistenza Qualificata d'Impresa	Numero informative inviate alle start up/Pmi innovative nell'anno t	>= 1 N.	>= 1 N.	>= 1 N.

Obiettivi operativi

Nessun obiettivo operativo associato all'obiettivo strategico

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

Indicatori		2020	2021	2022
20KPI10 Rispetto dei tempi di evasione/rilascio dei certificati di origine richiesti per via telematica	Numero di certificati di origine richiesti per via telematica ed evasi entro il giorno lavorativo successivo / Numero di certificati di origine richiesti per via telematica	>= 75,00%	>= 80,00%	>= 85,00%
20KPI9 Sviluppo dell'attività di primo orientamento ed informazione sulla documentazione per l'estero	Numero di utenti assistiti dal servizio	>= 260 N.	>= 260 N.	>= 260 N.
KPI26 Informatizzazione della procedura di rilascio dei certificati di origine del Servizio Commercio Estero	Numero di certificati di origine rilasciati on line / Certificati di origine rilasciati dalla C.C.I.A.A. nell'anno	>= 97,00%	>= 97,00%	>= 98,00%

Obiettivi operativi

1.4.1 - Sviluppo dei servizi digitali offerti dalla piattaforma Cert'O

		2020
20KPI11 Sperimentazione della stampa in azienda del Certificato di origine telematico	Termine ultimo della data di attivazione del servizio Stampa in azienda del Certificato origine telematico	Entro 31-12-2020

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

Indicatori		2020	2021	2022
KPI116 Livello di copertura del campione rappresentativo delle indagini congiunturali in relazione all'universo del tessuto produttivo provinciale	Valore aggiunto dei settori rilevati attraverso il campione / Totale valore aggiunto del tessuto produttivo provinciale	>= 50,00%	>= 50,00%	>= 50,00%
KPI128 Aumento dell'attività di diffusione e comunicazione dei dati economici agli organi di informazione	Numero di conferenze stampa e comunicati stampa predisposti dall'Ufficio Studi e Ricerche annualmente	>= 30 N.	>= 30 N.	>= 30 N.
KPIM288 Monitoraggio dell'accesso ai Comunicati stampa pubblicati sul sito istituzionale e relativi all'attività dell'Ufficio Studi e Ricerche.	Numero totale di visualizzazioni dei comunicati stampa, pubblicati sul sito internet istituzionale, dedicati alle pubblicazioni dell'Ufficio studi e ricerche (solo novità e avvisi) (Utilizzo googleanalytics - Comportamento - Contenuti del sito - Tutte le pagine - pagine di novità e avvisi relative agli studi e ricerche - Visualizzazioni di pagina)	>= 3.000 N.	>= 3.000 N.	>= 3.000 N.

Obiettivi operativi		
1.5.1 - Mantenimento attuale livello di diffusione dei dati economico/statistici		2020
KPIM175 Rispetto dei tempi di realizzazione delle indagini economico-statistiche	Numero medio di giorni di ritardo rispetto alla scadenza programmata per la realizzazione delle indagini economico-statistiche	<= 30 gg
KPIM97 Numero di analisi economico - statistiche inedite nell'anno T	Numero di analisi economico - statistiche inedite nell'anno T	>= 1 N.

1.6 - Favorire la diffusione del Registro Alternanza Scuola Lavoro				
Indicatori		2020	2021	2022
18KP116 Promozione dell'istituto di alternanza scuola-lavoro fra le imprese trentine	Importi effettivamente erogati mediante specifici bandi / Dotazione Finanziaria messa a disposizione dall'Ente camerale per l'erogazione di voucher alle imprese	>= 80,00%	>= 85,00%	>= 90,00%
20KP152 Tempestiva gestione della fase di rendicontazione delle richieste di contributo sui bandi emessi nell'area formazione lavoro	Media ponderata (per il valore dei contributi) dei giorni intercorrenti tra il termine di rendicontazione e l'approvazione delle delibere di liquidazione del bando ASL. (nota interna: il termine si riferisce all'effettiva attività di istruttoria, che culmina con l'approvazione del provvedimento e con la richiesta del certificato antimafia. I tempi di acquisizione del certificato sono invece conteggiati nell'indicatore relativo ai tempi di pagamento.	<= 30 gg	<= 30 gg	<= 30 gg

Obiettivi operativi		
1.6.1 - Formazione e informazione sul tema dell'Alternanza Scuola Lavoro		
2020		
KPIM307 Numero eventi di sensibilizzazione partecipati nell'anno sul tema dello sviluppo e diffusione dell'Alternanza Scuola Lavoro	Sommatoria numero di eventi partecipati nell'anno T	>= 3 N.

4.2. AREA 2 – PA LEGGERA E CONNESSA

La capacità di una pubblica amministrazione di creare valore per il territorio passa anche per l'innovazione delle proprie strutture, la riduzione del peso burocratico a carico delle imprese e il miglioramento dell'accessibilità dei servizi.

Tali obiettivi divengono tanto più pressanti se si considera che, ancora oggi, la lentezza burocratica delle amministrazioni, congiunta alla complessità delle procedure, anche informatiche, dalle stesse adottate, rappresenta, nella percezione del mondo imprenditoriale, un importante freno alla competitività e allo sviluppo dell'economia locale¹. L'impegno dell'apparato amministrativo non può pertanto che dirigersi con convinzione alla semplificazione dei servizi e delle strutture, in modo da colmare il gap di fiducia attualmente esistente e porre le basi per una rinnovata collaborazione inter-ente, ma anche ente-imprese.

Gli obiettivi formulati dall'amministrazione camerale per il triennio 2020-2022 attengono in particolare all'incremento dei servizi digitali, all'ottimizzazione dell'attività di sportello, alla gestione efficiente ed efficace delle risorse umane e materiali a disposizione, nell'ottica di creare valore alle imprese, anche assicurando tempi di pagamento certi e vicinanza operativa al territorio.

¹ Indagine "Un sentiero incerto. La digitalizzazione delle imprese della provincia di Trento" condotta dalla Camera di Commercio I.A.A. di Trento in collaborazione con Community Media Research (anno 2019)

AS2 - Area strategica 2 - P.A. Leggera e connessa				
2.1 - Digitalizzazione delle attività a sportello				
Indicatori		2020	2021	2022
20KPI16 Migrazione verso sistemi elettronici di pagamento	((Contante incassato nell'anno t - Contante incassato nell'anno t - 1) / Contante incassato nell'anno t - 1) * 100	<= - 15,00%	<= - 15,00%	<= - 15,00%
Obiettivi operativi				
2.1.1 - Monitoraggio dei flussi a sportello e relativi tempi di attesa		2020		
20KPI17 Data di attivazione di un sistema di rilevazione e analisi dei flussi a sportello	Data di attivazione di un sistema di rilevazione e analisi dei flussi a sportello	Entro 30-04-2020		
2.2 - Semplificare gli adempimenti burocratici offrendo strumenti digitali, accessibili e semplificati				
Indicatori		2020	2021	2022
20KPI12 Rafforzamento del SUAP, incrementando il numero dei procedimenti gestiti sulla piattaforma. <i>Al 2019, sulla piattaforma SUAP, sono attive 130 procedimenti.</i>	(Tipologie di procedimento attive sul SUAP nell'anno t - Tipologie di procedimento attive sul SUAP nell'anno t - 1) / Tipologie di procedimento attive sul SUAP nell'anno t - 1 * 100	>= 10,00%	>= 5,00%	>= 5,00%
20KPI51 Numero di eventi organizzati in tema di e-procurement	Sommatoria eventi organizzati per i mercati elettronici ME-PAT e MePA nell'anno T	>= 2 N.	>= 2 N.	>= 2 N.
20KPI54 Percentuale di servizi offerti anche in modalità full digital	N. servizi (aggregati per processi) fruibili interamente online (in via esclusiva o in affiancamento al canale tradizionale) / N. totale servizi erogati in esterno (aggregati per processi)	>= 40,00%	>= 50,00%	>= 60,00%
20KPI57 Numero di giornate di formazione e promozione rivolte ai dirigenti/funzionari PAT e dei Comuni, nonché delle Associazioni di categoria ed Ordini professionali con riferimento a ruolo, competenze e funzionalità del SUAP	Numero di giornate di formazione e promozione rivolte ai dirigenti/funzionari PAT e dei Comuni, nonché delle Associazioni di categoria ed Ordini professionali con riferimento a ruolo, competenze e funzionalità del SUAP	>= 2 N.	>= 2 N.	>= 2 N.
Obiettivi operativi				
2.2.1 - Diffusione presso altri Enti pubblici dello strumento digitale SUAP		2020		
20KPI59 Creazione stabile sinergia fra gli operatori del SUAP	Costituzione e gestione di un Tavolo di coordinamento del SUAP a livello provinciale, con partecipazione della PAT, Consorzio dei Comuni Trentini, Azienda provinciale per i servizi sanitari, CCIAA ed Infocamere.	Entro 31-12-2020		
2.2.2 - Adozione del regolamento sui controlli a campione		2020		
20KPI18 Data di attivazione dei controlli a campione	Data di attivazione dei controlli a campione	Entro 31-12-2020		
2.3 - Qualità trasparenza ed efficienza dell'attività amministrativa				
Indicatori		2020	2021	2022
18KPI4 Attivazione del sistema decentrato di rilevazione delle ore lavorate sull'applicativo Kronos (2020 Area1 e Staff; 2021 Area2; 2022 Area3)	Numero di uffici coinvolti dalla rilevazione / Numero di uffici di cui si compone l'organigramma camerale	>= 45,00%	>= 70,00%	>= 100,00%
20KPI53 Rispetto normativa privacy: nomina dei responsabili del trattamento	Numero di nomine a RT sottoposte a SOI entro l'adozione del provvedimento / Nomine RT totali	>= 80,00%	>= 90,00%	100,00%
DFP 4.3 Indice sintetico di trasparenza dell'amministrazione	Indice sintetico di trasparenza dell'amministrazione	100,00%	100,00%	100,00%
DFP 4.4 Incidenza delle istanze di accesso civico o accesso agli atti evase nei tempi prescritti dalla legge	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 / 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%	100,00%
KPI146 Percentuale di indicatori strategici o operativi, introdotti ex novo nel Piano di Miglioramento dell'Ente	Numero di indicatori nuovi / Numero totale di indicatori utilizzati nel Piano di Miglioramento dell'anno T	>= 15,00%	>= 15,00%	>= 15,00%

Obiettivi operativi		
2.3.1 - Gestione dei sistemi di controllo quali-quantitativi dell'attività dell'Ente		2020
18KPI2 Assicurare il rispetto dei termini di scadenza prefissati per l'approvazione dei documenti di competenza del Controllo di gestione (Piano di Miglioramento, Anticorruzione, Obiettivi dirigenziali, Assegnazioni budget)	Numero di documenti approvati secondo scadenzario / Numero di documenti previsti da scadenzario	80,00%
20KPI19 Progettazione di una customer satisfaction di Ente	Attivazione della customer satisfaction	Entro 31-12-2020
20KPI55 Attivazione di un sistema dinamico di verifica del Budget Direzionale assegnato alla dirigenza	Attivazione di un sistema dinamico di verifica del Budget Direzionale assegnato alla dirigenza	Entro 31-08-2020
2.3.2 - Efficiente gestione dell'attività provvedimentale dell'Ente		2020
KPI162 Miglioramento della tempistica di presentazione delle proposte di deliberazione di Giunta	N proposte di deliberazione di Giunta presentate nei termini / N. deliberazioni di Giunta adottate	>= 90,00%

2.4 - Gestione, valorizzazione e crescita del personale camerale				
Indicatori		2020	2021	2022
20KPI20 Estensione del telelavoro	Numero di unità di personale impiegate in telelavoro / Personale che ha titolo per fruirla (esclusi direttori, sosotituti direttori con direttore assente, coordinatori e dipendenti in periodo di prova)	>= 2,00%	>= 3,00%	>= 3,00%
DFP 1.3 Grado di copertura delle attività formative per il personale	N. di dipendenti che hanno seguito almeno un'attività formativa nell'anno / Totale personale dipendente (TI+TD)	>= 30,00%	>= 30,00%	>= 30,00%
DFP 1.4 Numero di ore di formazione medio per il personale	Ore di formazione erogate / Totale personale dipendente (TI+TD)	>= 9 N.	>= 9 N.	>= 9 N.
DFP 1.8 Tasso di rotazione personale non dirigenziale	Personale non dirigenziale sottoposto a rotazione / Unità di personale dipendente (TI+TD)	>= 8,00%	>= 8,00%	>= 8,00%
KPI157 Passweb: monitoraggio delle posizioni contributive successive al 2012	Numero di posizioni controllate / Personale in servizio al 1.1.2018 (116 unità)	>= 40,00%	>= 50,00%	>= 60,00%

Obiettivi operativi		
2.4.1 - Attivare adeguati percorsi formativi per il personale camerale		2020
KPI106 Garantire al personale dipendente un elevato livello di formazione sia su tematiche di specifica competenza dell'ufficio che su materie a carattere trasversale	Numero di ore di formazione effettuate sull'anno T (esclusa formazione obbligatoria)	>= 1000 h
KPI23 Rapporto tra il numero di eventi formativi svolti nella sede camerale o sul territorio comunale di Trento e il totale degli eventi formativi cui il personale camerale ha partecipato	Numero di eventi formativi per i dipendenti svolti entro la sede camerale e/o all'interno del comune di Trento / Numero totale di eventi formativi cui il personale camerale ha partecipato (esclusa formazione obbligatoria)	>= 0,8 N.

2.5 - Efficienza ed economicità della gestione delle risorse pubbliche				
Indicatori		2020	2021	2022
EC09_rev2018 Incidenza costi dei processi di supporto	Costi associati alle funzioni istituzionali A e B (Personale + Funzionamento + Ammortamenti + Interventi Economici) / Totale costi di processo	<= 37,00%	<= 37,00%	<= 37,00%
EC27 Indice equilibrio strutturale	(Proventi strutturali* - Oneri strutturali**) / Proventi strutturali* [* Proventi strutturali = Proventi correnti - Maggiorazione Diritto annuale - Contributi da Fdp - Contributi per finalità promozionali ** Oneri strutturali = Costi di Personale + Funzionamento + Ammortamenti e accantonamenti - Accantonamento al Fondo rischi e oneri]	>= 20,00%	>= 20,00%	>= 20,00%
KPI13 Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza	>= 86,00%	>= 86,00%	>= 86,00%
KPIM206 Mantenimento dell'attuale tempistica di pagamento delle fatture passive da parte della C.C.I.A.A. di Trento (secondo l'indicatore richiesto dal D.M. 22 settembre 2014)	Sommatoria dei giorni intercorrenti fra la data della scadenza fattura e la data del pagamento * importo dovuto/ somma importi pagati	<= -22 gg	<= -22 gg	<= -22 gg

Obiettivi operativi

2.5.1 - Tempestiva gestione dei pagamenti		2020
20KPI22 Contenimento dei tempi di pagamento dei contributi	Giorni medi intercorrenti tra la determina di liquidazione e l'emissione dei mandati di pagamento (il termine comprende anche i 30gg di sospensione per acquisizione del certificato antimafia)	<= 40 gg
KPIM207 Contenimento dei casi di pagamento anomali	Numero di pagamenti oltre i 100 giorni	<= 10 N.
2.5.2 - Efficace gestione delle procedure di riscossione delle entrate		2020
KPI61 Grado di sistemazione delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale. (tutte le posizioni effettivamente regolarizzate e non solo valutate)	Numero totale delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale sistemate nell'anno. / Numero totale delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale.	>= 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	Rispetto delle tempistiche di completamento dell' iter di inibizione delle imprese inattive per l'anno T - 1	Entro 30-04-2020
KPIM304 Tempestiva emissione delle reversali di incasso a copertura dei provvisori di incasso emessi dalla banca	Lasso temporale medio (espresso in giorni di calendario), intercorrente tra la data di emissione del provvisorio da parte della banca e la data di sua regolarizzazione da parte dell'Ufficio ragioneria	<= 28 gg
2.5.3 - Favorire la regolarizzazione spontanea nel pagamento del diritto annuo		2020
18KPI18 Contattare le imprese che presentano irregolarità o omissioni nel pagamento del diritto prima che vengano emessi i ruoli esattoriali.	Numero imprese contattate (con PEC massiva o invio cartaceo) che regolarizzano la posizione / Numero di imprese che presentino irregolarità o omissioni sul diritto annuale	25,00%
18KPI19 Efficacia attività di regolarizzazione spontanea tramite atti di accertamento e irrogazione sanzione (verifica anni t-2) e precedenti, comunque non soggetti a ravvedimento operoso)	Numero atti emessi nell'anno t con riferimento agli anni t-2 e precedenti che presentano stato "pagato, incompleto, fuori termine, superiore al dovuto" / Numero totale atti emessi nell'anno t	>= 60,00%
KPI145 Imprese che regolarizzano la propria posizione successivamente alla ricezione della comunicazione di accertamento ed anteriormente all'emissione del relativo ruolo	Numero totale delle imprese contattate per accertata irregolarità relativa all'anno t - 2 (con l'invio di PEC massiva o cartaceo), che hanno regolarizzato la propria posizione (DA t-2) anteriormente all'emissione del ruolo / numero totale delle imprese, contattate per accertata irregolarità	>= 40,00%
2.5.4 - Adeguata gestione del budget assegnato alla dirigenza		2020
18KPI11 Gradi di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del Preventivo economico (Interventi economici)	Interventi economici a consuntivo / Interventi economici previsti in sede di assestamento del Preventivo	>= 90,00%
KPI56 Grado di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del Preventivo economico (Funzionamento)	Oneri di funzionamento a consuntivo / Oneri di funzionamento previsti in sede di assestamento del preventivo economico	>= 85,00%
KPI57 Riduzione degli interventi di ripianificazione e riprogrammazione delle risorse in corso d'anno	Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa e recanti uno o più trasferimenti di risorse / Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa	<= 20%

2.6 - Efficienza ed economicità nella gestione degli appalti e contratti

Indicatori	2020	2021	2022
20KPI24 Monitoraggio della capacità di programmazione degli acquisti	>= 50,00%	>= 75,00%	>= 100,00%
KPI163 Attivazione, previa analisi e test, delle "richieste di acquisto" sull'applicativo CON2 nel rispetto del Regolamento interno in materia di approvvigionamenti (deliberazione Giunta n. 86/2015)	>= 20,00%	>= 50,00%	>= 80,00%

Obiettivi operativi			
2.6.1 - Razionalizzazione della logistica degli uffici camerale e dei processi di acquisto			2020
20KPI25	Acquisizione studio di fattibilità sul lavoro di raffrescamento degli uffici sottotetto tramite ammodernamento della copertura	Acquisizione studio di fattibilità sul lavoro di raffrescamento degli uffici sottotetto tramite ammodernamento della copertura	Entro 31-12-2020
20KPI47	Realizzazione lavori di riorganizzazione logistica degli uffici al Piano terra della sede camerale	Ultimazione lavori di riorganizzazione logistica degli uffici al Piano terra della sede camerale	Entro 31-12-2020

2.7 - Miglioramento della gestione informatica dell'Ente					
Indicatori		2020	2021	2022	
18KPI6	Miglioramento dei tempi di lavorazione delle attività di richiesta utente, con analisi differenziata per complessità Misurazione tramite lo strumento di analisi statistica QlickCdgAssitel	Tempo medio di lavorazione delle richieste espresso in ore (dato estratto dal sistema in giorni proporzionato alle ore di lavoro effettivo 8 su 24) misurazione di inizio prima attività in caso di gestione complessa, con peso stimato superiore ai 30 minuti misurazione di evasione in caso di attività non complessa, con peso stimato fino a 30 minuti Il conteggio complessivo tiene conto della sospensione temporanea dell'attività dovuta a mancanza di elementi per la lavorabilità continuativa	<= 8 ore	<= 8 ore	<= 8 ore
KPI115	Mantenimento del livello di continuità nell'erogazione dei servizi per utenti esterni ed interni (c.d. business continuity). Misurazione tramite lo strumento informativo Neteye.%	% di continuità di servizio in orario lavorativo di maggior utilizzo (8-13/14-17) dei servizi di posta elettronica, intranet e servizi interni, accesso alla rete camerale e desktop, servizi internet	>= 99,00 %	>= 99,00 %	>= 99,00 %
KPI140	Incremento degli interventi sul sistema svolti dall'Ufficio sistemi informatici in assenza di richiesta da parte degli uffici camerale (miglioramento del sistema al fine di ridurre le richieste di intervento esterne)	% degli incarichi assegnati all'USI in assenza di richieste di assistenza esterne	>= 30,00%	>= 35,00%	>= 40,00%
KPI19	Diminuzione del rapporto utente richiedente antenna e non antenna per l'evasione delle richieste utilizzando lo strumento informatico QlickCdgAssitel per la misurazione	Numero di richieste di assistenza inoltrate all'Ufficio Sistemi Informatici da soggetti non "antenna" / Numero totale di richieste di assistenza inoltrate all'Ufficio Sistemi Informatici	<= 50 %	<= 45 %	<= 40 %

Obiettivi operativi			
2.7.1 - Tempestiva gestione del processo di evasione delle richieste di assistenza informatica			2020
KPIM300	Miglioramento dei tempi di assegnazione della richiesta (valutazione e individuazione dell'assegnatario più idoneo)	Tempo medio di assegnazione delle richieste espresso in ore (dato estratto dal sistema in giorni proporzionato alle ore di lavoro effettivo 8 su 24)	<= 5 ore
KPIM301	Miglioramento dei tempi di presa in carico della richiesta (valutazione sulla fattibilità e pianificazione attività)	Tempo medio di presa in carico delle richieste espresso in ore (dato estratto dal sistema in giorni proporzionato alle ore di lavoro effettivo 8 su 24)	<= 5 ore

2.8 - Sviluppo della comunicazione e delle relazioni con l'esterno					
Indicatori		2020	2021	2022	
20KPI26	Sviluppo della newsletter camerale	Numero di imprese iscritte alla newsletter nell'anno t / Numero di imprese iscritte alla newsletter nell'anno t - 1	>= 3,00%	>= 3,00%	>= 3,00%
20KPI27	Livello di fruizione delle newsletter	Numero di utenti che aprono la newsletter / Numero di utenti che ricevono la newsletter	>= 35,00%	>= 40,00%	>= 45,00%
20KPI30	Sviluppo della distribuzione digitale e cartacea della rivista camerale gratuita Economia Trentina (ET)	((Sommatore degli accessi digitali e degli invii cartacei effettuati nell'anno t - Sommatore degli accessi digitali e degli invii cartacei effettuati nell'anno t - 1) / Sommatore degli accessi digitali e degli invii cartacei effettuati nell'anno t - 1) * 100	>= 2,00%	>= 2,00%	>= 2,00%
KPI80	Grado di realizzazione delle iniziative di comunicazione istituzionale programmate ad inizio anno	Numero di eventi previsti nel Piano della Comunicazione e concretamente realizzati nell'anno / Numero di eventi previsti nel Piano della Comunicazione	>= 85,00%	>= 87,00%	>= 90,00%

KPIM227 Aumento del numero totale di sessioni nell'anno. Una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito Web, l'App e così via. Tutti i dati sull'utilizzo (visualizzazione di schermate, eventi, e-commerce, ecc.) vengono associate ad una sessione. (utilizzo Google analytics - pubblico - comportamento - nuovi e ritorno)	Numero totale di sessioni di accesso al sito Web istituzionale effettuate nell'anno	>= 240.000 N.	>= 270.000 N.	>= 300.000 N.
Obiettivi operativi				
2.8.1 - Sviluppo degli strumenti di comunicazione digitale		2020		
KPI153 Tempestività presa in carico ed evasione delle richieste di variazione del sito internet. Tempi di evasione prefissati: 3 ore lavorative per le richieste di aggiornamento relative alle sezioni notizie, avvisi e agenda; 7 ore lavorative per le rimanenti richieste	Numero di richieste evase nel rispetto dei tempi prefissati / Numero di richieste di aggiornamento, modifica ed integrazione dei dati pubblicati sul sito internet istituzionale, inviate dagli uffici sulla mail dedicata	>= 90,00%		
KPI191 Monitoraggio del livello di fruizione del sito internet camerale	Numero di report realizzati nell'anno (cadenza quadrimestrale), che analizzino gli accessi medi mensili al sito istituzionale	>= 3 N.		

4.3. AREA 3 – EQUILIBRIO E TRASPARENZA DEL MERCATO

Operare per garantire la competitività e la trasparenza dei mercati, significa agire a tre livelli ed in tre momenti differenti, ma tra loro integrati:

- prevenzione, nel cui ambito rientrano le azioni volte ad assicurare il tempestivo aggiornamento degli albi e registri di competenza dell'Ente camerale, nonché le azioni di regolamentazione del mercato (manifestazioni a premio, vendite favorevoli, prezzi, protesti);
- controllo, che comprende l'attività ispettiva svolta nell'ambito della metrologia legale e della sicurezza prodotti e l'attività sanzionatoria;
- risoluzione dei conflitti, mediante l'operato dell'organismo di conciliazione. In tale frangente è riconducibile anche l'operato dell'Organismo di composizione della crisi d'impresa, che interviene a valle del verificarsi di segnali precoci di crisi, ma comunque in via anticipata (ed auspicabilmente alternativa) rispetto all'apertura di una procedura concorsuale.

Il complesso delle azioni svolte sul versante della regolazione del mercato e della tenuta dei pubblici registri rappresenta il nucleo centrale e caratterizzante delle attribuzioni camerale e ne identifica la stessa ragione costitutiva.

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				
<i>Indicatori</i>		2020	2021	2022
KPI154 Mantenimento della attuale percentuale di evasione delle pratiche telematiche del Registro delle Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane.	Percentuale di pratiche del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane evase nell'anno sul totale delle pratiche ricevute (fonte rilevazione: Priamo - Flussi pratiche - tempi di lavorazione: analisi dei tempi medi)	>= 90,00%	>= 90,00%	>= 90,00%
KPI155 Riduzione dei tempi di evasione delle pratiche del Registro delle Imprese	Percentuale di pratiche del Registro Imprese evase nell'anno nel termine di 5 giorni sul totale delle pratiche ricevute (fonte rilevazione: Priamo - Flussi pratiche - Tempi di lavorazione per classi di durata)	>= 75,00%	>= 75,00%	>= 75,00%
KPI156 Miglioramento delle qualità delle pratiche inviate al Registro Imprese e all'Albo delle Imprese Artigiane. (fonte rilevazione: Priamo - Flussi pratiche - Tempi di lavorazione: analisi dei tempi medi)	Pratiche del Registro Imprese e Albo Imprese Artigiane con almeno una gestione correzione nell'anno / Pratiche del Registro Imprese ricevute nell'anno (escluse pratiche d'ufficio)	<= 40,00%	<= 40,00%	<= 40,00%

KPIM216 Contenimento del numero di annullamenti su rilasci documenti	Numero annuale di annullamenti su rilascio documenti	>= 260 N.	>= 260 N.	>= 260 N.
--	--	-----------	-----------	-----------

Obiettivi operativi

3.1.1 - Formazione del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria		2020
20KP131 Livello di gradimento dei corsi di formazione relativi alla corretta elaborazione delle pratiche RI e AA	Somma dei giudizi positivi (>= sufficiente) espressi sui corsi di formazione del RI e AA / Totale dei giudizi espressi sui corsi di formazione RI e AA	>= 60,00%
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.	Numero di giornate di formazione realizzate per il personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che si occupano della preparazione pratiche R.I. e A.A.	>= 2 N.

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

<i>Indicatori</i>		2020	2021	2022
KPIM282 Tempo medio di istruzione delle pratiche "ordinarie" dell'Albo gestori Ambientali, calcolato come media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura della pratica (registrazione del protocollo) e la data di sua chiusura (data di fine istruttoria) - dato fornito da Ecocerved	Media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura delle pratiche "ordinarie" (registrazione del protocollo) e la data di loro chiusura (data di fine istruttoria)	<= 45 gg	<= 45 gg	<= 45 gg
KPIM283 Tempo medio di istruzione delle pratiche "semplificate" dell'Albo gestori Ambientali, calcolato come media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura della pratica (registrazione del protocollo) e la data di sua chiusura (data di fine istruttoria) - dato fornito da Ecocerved	Media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura delle pratiche "semplificate" (registrazione del protocollo) e la data di loro chiusura (data di fine istruttoria)	<= 30 gg	<= 30 gg	<= 30 gg

Obiettivi operativi

Nessun obiettivo operativo associato all'obiettivo strategico

3.3 - Gestione efficiente delle competenze in materia di commercio interno

<i>Indicatori</i>		2020	2021	2022
20KP132 Miglioramento della qualità delle comunicazioni di vendite particolarmente favorevoli	Numero di comunicazioni di vendite favorevoli corrette / Numero di comunicazioni di vendite favorevoli presentate nell'anno	>= 35,00%	>= 40,00%	>= 45,00%
KP1133 Miglioramento della procedura di iscrizione al Ruolo dei conducenti di veicoli e natanti adibiti a servizi pubblici non di linea	Media dei giorni lavorativi intercorrenti tra la conclusione dell'esame di idoneità e l'adozione del provvedimento di iscrizione al Ruolo dei conducenti	<= 3 gg	<= 3 gg	<= 3 gg
KPIM243 Tempo medio per l'evasione delle istanze per cancellazione e annotazioni protesti (entro 25 giorni dalla ricezione della domanda)	Tempo medio di evasione delle istanze per cancellazione e annotazioni protesti (escluse le riabilitazioni)	<= 9 gg	<= 9 gg	<= 9 gg
KPISTD176 Rispetto dei termini di legge per l'evasione delle istanze di cancellazione ed annotazioni protesti (entro 25 giorni dalla ricezione della domanda)	Istanze di cancellazione e annotazioni protesti gestite entro 25 giorni, nell'anno / Istanze di cancellazione e annotazioni protesti pervenute nell'anno	100,00%	100,00%	100,00%

Obiettivi operativi

Nessun obiettivo operativo associato all'obiettivo strategico

3.4 - Gestione efficace ed efficiente dell'attività sanzionatoria

<i>Indicatori</i>		2020	2021	2022
KPISTD192 Tasso di evasione dei verbali di accertamento	Verbali di accertamento istruiti nell'anno / Verbali di accertamento ricevuti nell'anno e residui	>= 95,00%	>= 95,00%	>= 95,00%

Obiettivi operativi

3.4.1 - Garantire una gestione efficiente delle sanzioni amministrative		2020
KP1103 Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione delle ordinanze sanzionatorie	Numero di ordinanze sanzionatorie emesse nell'anno T / Personale dedicato all'attività sanzionatoria espresso in FTE	>= 313 N.

3.5 - Riorganizzazione delle competenze in materia di metrologia legale

<i>Indicatori</i>		2020	2021	2022
20KP133 Diffusione delle visite metrologiche di controllo sul tessuto economico provinciale	Numero di visite ispettive effettuate nell'anno t (vigilanza e sorveglianza) / Numero di utenti metrici al 31/12 dell'anno t	>= 7,90%	>= 8,40%	>= 8,40%

20KPI34 Livello di diffusione dei controlli sulle vendite particolarmente favorevoli	Numero di esercizi commerciali al dettaglio controllati nell'anno t / Numero di imprese e relative unità locali che svolgono attività al dettaglio (dato RI) al 31/12 dell'anno t (sulla base di n. 4.400 imprese che svolgono attività di vendita al dettaglio unicamente in forma "primaria" con esclusione altresì delle imprese che vendono prodotti non soggetti a controllo (esempio: farmacie, gommisti, alberghi con annessa vendita, ecc) (dati Ufficio Studi e Ricerche Cciaa TN))	>= 20,00%	>= 22,00%	>= 22,00%
20KPI43 Adesione convenzioni Unioncamere Sicurezza prodotti	Numero di adesioni convenzioni Unioncamere Sicurezza prodotti nell'anno t	>= 1 N.	>= 1 N.	>= 1 N.
KPI167 Percentuale di ispezioni e verifiche metriche effettuate sui laboratori sul totale delle verifiche eseguite dai laboratori stessi (contatori acqua, luce etc)	Numero di controlli effettuati dagli ispettori metrici sui laboratori di verifica in merito agli strumenti MID (contatori acqua, gas, luce, termici e convertitori) / Numero di verifiche degli strumenti metrici eseguite dai laboratori incaricati sugli strumenti MID (contatori acqua, gas, luce, termici e convertitori)	>= 1,00%	>= 1,00%	>= 1,00%
KPI53 Percentuale di ispezioni e verifiche metriche effettuate sui laboratori sul totale delle verifiche eseguite dai laboratori stessi	Numero degli strumenti controllati a campione dagli ispettori metrici / Numero degli strumenti verificati dai laboratori accreditati	>= 5,00%	>= 5,00%	>= 5,00%

Obiettivi operativi

3.5.1 - Gestione delle attività ispettive e di vigilanza		2020
18KPI24 Vigilanza sugli strumenti in servizio (scadenze, conformità, documentazione)	Numero di controlli effettuati	>= 450 N.
18KPI25 Vendite promozionali (LP 4/2000) - verifica di vetrine ed interni	Numero di esercizi controllati	>= 900 N.
18KPI26 Vigilanza sui Centri tecnici e Officine che installano e riparano tachigrafi digitali e cronotachigrafi analogici	Vigilanza sui Centri tecnici e Officine che installano e riparano tachigrafi digitali e cronotachigrafi analogici	>= 10 N.
18KPI27 Vigilanza nel settore orafa (marchiatura oggetti, regolarità vetrina, dotazione bilance)	Numero di controlli effettuati	>= 70 N.
18KPI28 Sorveglianza preimballaggi	Numero di controlli effettuati	>= 10 N.
20KPI15 Numero di controlli effettuati dagli ispettori metrici sugli strumenti verificati dai laboratori accreditati alle verifiche periodiche	Numero di controlli effettuati dagli ispettori metrici sugli strumenti verificati dai laboratori accreditati alle verifiche periodiche	>= 400 N.

3.6 - Composizione dei conflitti e della crisi d'impresa

Indicatori		2020	2021	2022
20KPI36 Incremento del ricorso agli strumenti alternativi di gestione del conflitto	((Numero di mediazione avviate nell'anno t - Media delle mediazioni avviate nel triennio t-3/t-1) / Media delle mediazioni avviate nel triennio t-3/t-1) * 100	>= 7,00%	>= 7,00%	>= 7,00%
20KPI37 Incidenza degli accordi sulle mediazioni in cui partecipano entrambe le parti	Procedure conciliative concluse nell'anno con verbale di accordo positivo / Procedure conciliative concluse nell'anno alle quali hanno partecipato entrambe le parti	>= 35,00%	>= 35,00%	>= 35,00%
KPIM91 Numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di mediazione e l'attivazione della procedura rispetto ai termini di legge (30 giorni)	Numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di mediazione e l'attivazione della procedura	<= 5 gg	<= 4 gg	<= 4 gg

Obiettivi operativi

3.6.1 - Favorire la diffusione della cultura conciliativa		2020
20KPI38 Numero di eventi di diffusione della cultura conciliativa (comunicati, spot, seminari, convegni e similari)	Numero di eventi di diffusione della cultura conciliativa (comunicati, spot, seminari, convegni e similari)	>= 1 N.
3.6.2 - Attivazione del Organismo di composizione della crisi d'Impresa		2020
20KPI39 Attivazione del Organismo di composizione della crisi d'Impresa	Attivazione del Organismo di composizione della crisi d'Impresa	Entro 31-08-2020

4.4. AREA 4 – ATTRATTIVITÀ DEL TERRITORIO

Un territorio genera ricchezza per i propri abitanti nella misura in cui riesce a determinare delle “condizioni di contesto” ottimali, in grado di attrarre e mantenere all'interno dei propri confini i fattori rilevanti per il suo sviluppo sostenibile, quali: attività produttive generatrici di elevato valore aggiunto, conoscenze e competenze, risorse finanziarie, progetti innovatori e un fiorente mercato di beni e servizi prodotti al suo interno.

L'impegno dell'Ente camerale su tale versante si concretizza nell'attività di promozione e valorizzazione delle produzioni locali, che passa anche per l'importante azione di controllo e certificazione della qualità e della provenienza dei prodotti, svolta a mezzo del proprio Organismo di controllo, nonché nelle attività di confronto su tematiche strategiche per lo sviluppo del territorio (viabilità, sviluppo sostenibile, ambiente).

AS4 - Area strategica 4 - Attrattività del territorio					
4.1 - Sviluppo dell'Organismo di controllo delle produzioni					
Indicatori		2020	2021	2022	
20KPI40	Grado di apprezzamento dell'attività dell'Organismo di controllo da parte delle imprese del settore	Sommatoria del voto medio complessivo per ciascuno dei 4 parametri individuati risultante dalla customer satisfaction dell'Organismo di controllo / Numero dei parametri della Customer satisfaction dell'organismo di controllo (4)	>= 4,6 N.	>= 4,5 N.	>= 4,5 N.
20KPI44	Mantenimento dell'accreditamento secondo le norme e procedure UNI ENI ISO/IEC 17065:2012	Mantenimento dell'accreditamento secondo le norme e procedure UNI ENI ISO/IEC 17065:2012	>= 1 N.	>= 1 N.	>= 1 N.
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)	Sommatoria dei tempi di evasione delle singole istanze nell'anno T / Numero di istanze pervenute nell'anno T	<= 7 gg	<= 7 gg	<= 7 gg
Obiettivi operativi					
Nessun obiettivo operativo associato all'obiettivo strategico					

4.2 - Promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali e diffusione di una solida cultura di prodotto					
Indicatori		2020	2021	2022	
18KPI29	Monitoraggio delle presenze TOTALI per le attività poste in essere presso Palazzo Roccabruna per le attività istituzionali e dell'Enoteca provinciale del Trentino	Numero assoluto di presenze	>= 15.000	>= 15.500	>= 16.000
18KPI30	Gestione efficiente ed economica del personale esterno in rapporto all'afflusso di utenti nelle giornate gestite direttamente dall'enoteca	Costo complessivo del personale esterno (hostessing + esperti di prodotto), IVA esclusa / Numero assoluto di presenze a Palazzo Roccabruna nelle giornate gestite direttamente dall'enoteca con personale a carico	<= 9,25 €	<= 9,00 €	<= 8,75 €
20KPI69	Monitoraggio delle presenze (medie per giorno di apertura) alle attività poste in essere dall'Enoteca Provinciale del Trentino	Numero di presenze Enoteca / Numero di giornate di apertura	>= 55 N.	>= 56 N.	>= 57 N.
KPIM289	Realizzazione di sinergie con gli altri attori del territorio (Consorzio Vini del Trentino, Istituto Trentodoc, Strade del Vino etc) nell'ambito della promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali, per contribuire alla diffusione di una solida cultura di prodotto	Numero di eventi realizzati in compartecipazione	>= 4 N.	>= 4 N.	>= 5 N.
Obiettivi operativi					
Nessun obiettivo operativo associato all'obiettivo strategico					

4.3 - Diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali

Indicatori		2020	2021	2022
KPIM292 Monitoraggio dell'accesso al Portale dell'Enoteca provinciale Palazzo Roccabruna	Numero totale di sessioni di accesso alla pagina del sito web istituzionale dell'Enoteca provinciale effettuate nell'anno. (2016 - 26.727) (Utilizzo googleanalytics - Pubblico - Comportamento - Nuovi e Ritorno)	>= 31.000 N.	>= 32.000 N.	>= 33.000 N.
KPIM293 Aumento del numero totale di Like alle pagine dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna	Numero totale di Like alle pagine dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna effettuate nell'anno. (2015 - 2.899) (Utilizzo Facebook Insights - Lifetime: The total number of people who have liked your Page. (Unique Users))	>= 6.000 N.	>= 6.250 N.	>= 6.500 N.
KPIM294 Aumento del numero totale di Page Engaged dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna	Numero totale di Page Engaged dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna effettuate nell'anno. (da 4 maggio 2015: 26.196) (Utilizzo Facebook Insights - Daily Page Engaged Users: Daily: The number of people who engaged with your Page. Engagement includes any click or story created. (Unique Users))	>= 29.000 N.	>= 29.500 N.	>= 30.000 N.

Obiettivi operativi

Nessun obiettivo operativo associato all'obiettivo strategico

4.4 - Valorizzazione della filiera foresta-legno

Indicatori		2020	2021	2022
20KP141 Incrementare il numero di accessi alla sezione del portale del legno "Prodotti&Aziende"	Incrementare il numero di accessi alla sezione del portale del legno "Prodotti&Aziende"	>= 19.000 N.	>= 20.000 N.	>= 21.000 N.
KP192 Percentuale di pratiche di iscrizione all'Elenco Provinciale delle Imprese Forestali istruite dall'ufficio entro 30 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) (termine di legge 60 giorni)	Numero di pratiche di iscrizione all'Elenco Provinciale delle Imprese Forestali istruite dall'ufficio entro 30 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) nell'anno T / Numero di pratiche di iscrizione all'Elenco Provinciale delle Imprese Forestali ricevute nell'anno T	100,00%	100,00%	100,00%

Obiettivi operativi

Nessun obiettivo operativo associato all'obiettivo strategico

4.5 - Conoscenza e diffusione del marchi e dei brand territoriali

Indicatori		2020	2021	2022
KPIM296 Realizzazione di attività di ricerca e divulgazione in merito alle produzioni tipiche locali	Realizzazione di attività di ricerca e divulgazione in merito alle produzioni tipiche locali (indagine Trentodoc, ricerca azione sulla valorizzazione dei prodotti che hanno ottenuto il brand di qualità territoriale Marchio Qualità Trentino, la monografia "La vitivinicoltura in Trentino", Agroalimentare in Trentino)	>= 4 N.	>= 4 N.	>= 4 N.

Obiettivi operativi

Nessun obiettivo operativo associato all'obiettivo strategico