



CAMERA
DI COMMERCIO
INDUSTRIA
ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA
DI TRENTO

Pronti all'impresa

Relazione sullo stato di attuazione del Piano di Miglioramento

Esercizio 2019

SOMMARIO

PREMESSA	5
1. I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI.....	7
2. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE	8
2.1 Contesto Interno	8
2.2 Contesto esterno	11
3. RENDICONTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA.....	13
3.0 - Albero della performance.....	13
3.1 – Balanced Scorecard.....	15
3.2 - Valutazione complessiva della performance organizzativa.....	17
AREA STRATEGICA 1 – OBIETTIVI INTERNI	19
AREA STRATEGICA 2 – PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE	25
AREA STRATEGICA 3 – REGOLAZIONE DEL MERCATO.....	29
AREA STRATEGICA 4 – OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA	31
AREA STRATEGICA 5 – PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TARENTINE.....	32
3.3 – Obiettivi trasversali.....	33
3.4 – Performance per Area	35
4. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE	40

PREMESSA

La Relazione sullo stato di attuazione del Piano di Miglioramento 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, ovvero ai propri stakeholder, interni ed esterni, illustrando i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente.

La rendicontazione del Piano di Miglioramento relativa all'anno 2019 fa rilevare una buona performance complessiva, pari al **93,53%**, in linea di continuità con il valore medio del quadriennio scorso (93,00%) e con le risultanze della scorsa annualità (92,23%), ancorché in lieve diminuzione rispetto al picco dei risultati positivi conseguiti sull'esercizio 2017 (95,2%).

La performance 2019 è stata condizionata dalla non disponibilità di alcuni dati. Nella maggior parte dei casi tale indisponibilità è derivata dalla mancata realizzazione della attività che l'indicatore intendeva rilevare e quindi necessariamente tale assenza è stata evidenziata ed ha dispiegato i suoi effetti sul calcolo della performance.

In un caso, al contrario, l'indisponibilità dei dati non è imputabile ad una mancata realizzazione degli obiettivi ma piuttosto alla "prova sul campo" che la formulazione scelta per l'indicatore non era corretta *ab origine*. In questo secondo caso si è scelto di annullare l'effetto negativo sulla performance del mancato raggiungimento del target.

Come anticipato la Performance organizzativa 2019 è stata molto positiva.

La *mission* dell'Ente, che si declina nel Supporto alle imprese locali e nella Regolazione del mercato in funzione dello sviluppo di un sistema concorrenziale corretto, è stata confermata anche per il 2019 da una performance, per entrambe le aree strategiche, ben oltre il 90%.

Anche la performance delle attività strategiche riconducibili all'Area della Promozione e tutela delle produzioni trentine, tipica e peculiare dell'Ente camerale trentino, ha consolidato una ottima performance di Area.

Superiore al 90% è anche la performance relativa all'obiettivo strategico di creazione all'interno dell'Ente di un punto di osservazione privilegiato sulle dinamiche statistiche/economiche.

Anche gli obiettivi di miglioramento interno, raggruppati nell'Area strategica relativa, hanno mostrato un raggiungimento pari all'89,36%, con alcune criticità solamente relative ad obiettivi fortemente innovativi che non sono stati ancora raggiunti.

In questo panorama molto positivo gli indicatori che hanno condizionato in negativo la performance riguardano, come detto, alcune attività programmate dall'Ente e caratterizzate da profili di innovazione che per vari motivi non è stato possibile implementare già nella annualità 2019 ma che sono state riproposte (come i relativi indicatori) anche nella annualità successiva.

In particolare tali indicatori riguardano l'analisi e il controllo dei processi camerali relativi al Controllo di gestione, il monitoraggio dell'avanzamento delle procedure volte al rinnovo contrattuale (che non si è ancora concretizzato) e del procedimento di creazione della figura di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (in acronimo inglese RSSP) che non è ancora concluso in quanto non è stato ancora elaborato il Documento di Valutazione del Rischio (DVR).

Anche alcuni indicatori relativi ad aspetti organizzativi e di programmazione di nuova introduzione non hanno visto ancora il raggiungimento dei target prefissati (in materia di gestione dell'assistenza interna sui sistemi informatici, di programmazione delle attività di manutenzione degli immobili, di pianificazione e effettuazione dei nuovi controlli posti in capo agli ispettori metrici in seguito alla modifica legislativa relativa alle attività di competenza). Anche l'implementazione delle customer satisfaction ed al monitoraggio della fruizione della analisi economico statistiche hanno evidenziato delle difficoltà di realizzazione, più tecniche che sostanziali.

La consiliatura del nuovo quinquennio 2019-2024 si apre quindi all'insegna delle continuità rispetto al precedente.

Se alcuni aspetti problematici (decurtazione delle risorse derivanti dal diritto annuale e blocco del turnover) sono stati affrontati con successo già nel quinquennio precedente (mediante l'adesione ai progetti di sistema camerale che permettono l'aumento mirato del 20% del diritto annuale, e lo sblocco delle assunzioni in un'ottica di alta specializzazione dell'ente), nuove sfide derivanti dalla tragica emergenza sanitaria globale e dall'impatto che questa ha avuto ed avrà sull'economia mondiale, nazionale e locale, si presentano già davanti al mondo delle imprese ed all'Ente camerale che ne è espressione e strumento.

1. I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

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



Rispetto alla performance di Ente, pari al 93,53 %, l'Area 2 "PA per le imprese" e l'Area 3 "Regolazione del mercato" mostrano un andamento più che positivo con uno scostamento, rispettivamente del 5,54 % e del 3,47 %.

Questi dati rispecchiano l'impegno profuso dall'Ente verso l'innovazione e lo sviluppo del territorio, con una particolare attenzione ai rapporti con l'utenza, dato confermato anche dall'analisi BSC riportata a pag. 14.

Analizzando l'Area 1 – Obiettivi interni - rilevanti sono i risultati ottenuti nel grado di attendibilità di previsione della spesa, confermati anche da una consistente riduzione degli interventi di ripianificazione e riprogrammazione delle risorse in corso d'anno.

Buoni risultati sono stati ottenuti anche nel campo delle procedure di riscossione del diritto annuo. Particolarmente efficaci si sono dimostrate le attività per la regolarizzazione spontanea nel pagamento del diritto annuo da parte delle imprese.

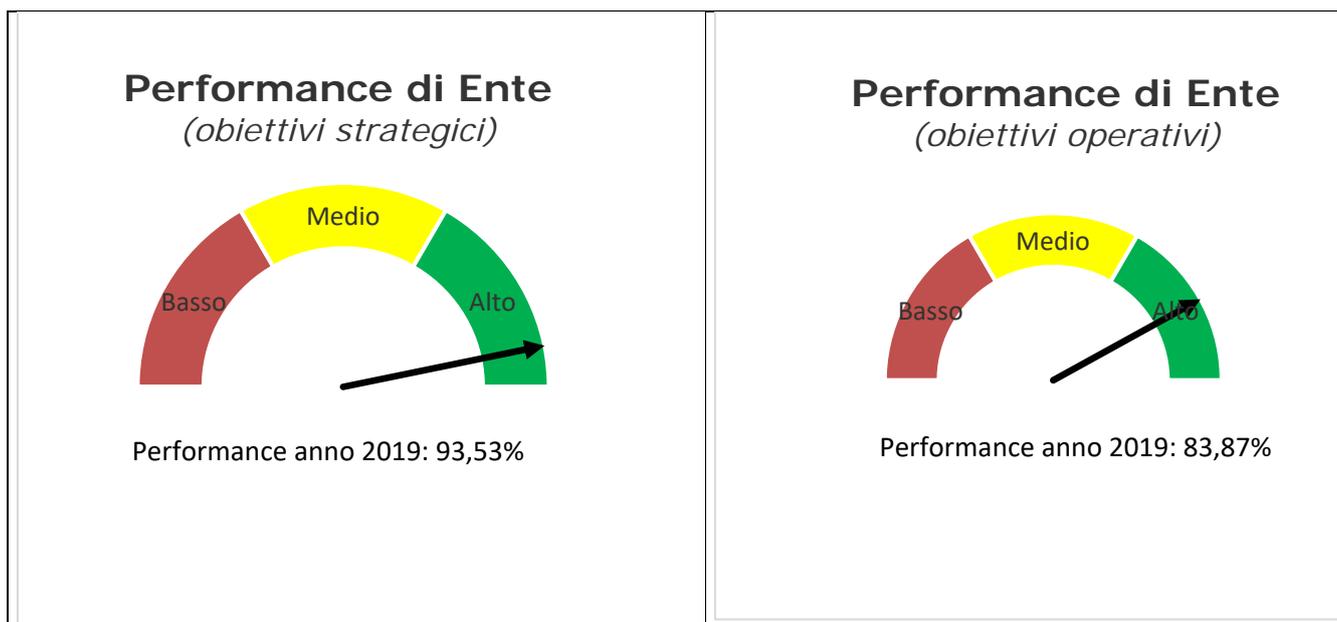
Hanno dato buon esito anche le attività intraprese per il miglioramento e la telematizzazione della gestione documentale e contrattualistica dell'Ente.

In relazione all'Area 2 – PA per le imprese - sono molto soddisfacenti i risultati raggiunti attraverso le azioni rivolte alla riduzione dei tempi dell'azione amministrativa, nei suoi molteplici aspetti. Non meno performanti sono le attività di sostegno alle imprese nel processo di crescita digitale. In questo ambito risulta infatti confermato il trend positivo avviato negli scorsi anni nella diffusione della cultura e della pratica digitale, nella promozione di network collaborativi di filiera e nelle numerose attività di supporto alle imprese trentine nell'accesso al mercato elettronico. Non meno efficaci si è dimostrata la promozione dell'alternanza scuola lavoro tra le imprese, in contemporanea alla diffusione dei voucher messi a disposizione attraverso i bandi camerali.

In linea con le aspettative anche i risultati raggiunti nelle attività di regolazione del mercato riferiti alla terza area strategica. Netamente migliorate le attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti, le attività inerenti il ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie, le attività per la gestione dei marchi e dei brevetti.

Sul fronte dell'area strategica 4 – Osservatorio dell'economia – l'Ente camerale ha incrementato, come inizialmente programmato, le analisi economico statistiche in sinergia con altri enti e/o organizzazioni imprenditoriali ed ha curato, con buoni risultati la diffusione dei dati economico/statistici.

Per quanto attiene alla promozione e tutela delle produzioni trentine è proseguito l'impegno dell'Ente nella valorizzazione delle produzioni tipiche locali, anche attraverso la realizzazione di sinergie con altri attori del territorio. Particolare attenzione è stata posta, con ottimi risultati alla valorizzazione attraverso i mass media.



2. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE

2.1 Contesto Interno

L'esercizio 2019 ha visto la Camera di Commercio proseguire nell'impegno volto al raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario della struttura complessiva che è stata riorganizzata nel recente passato al fine di garantire una maggior flessibilità operativa e la sostenibilità complessiva della gestione dell'ente senza incidere sul livello e qualità dei servizi offerti alle imprese.

Le norme che hanno avuto un più forte impatto sull'organizzazione della CCIAA sono senza dubbio la riduzione del diritto annuale prevista dall'art. 28 della L. n.114/2014 parzialmente compensata dalla maggiorazione del 20% dello stesso diritto annuale destinata al finanziamento di due progetti condivisi a livello nazionale: "Punto Impresa Digitale" e "I servizi di orientamento al lavoro e alle professioni".

Tale compensazione è stata prevista anche per il prossimo triennio. La camera di commercio di Trento ha infatti aderito a 3 dei 5 cinque progetti di sistema proposti da Unioncamere e considerati di rilevanza strategica. Tali progetti sono finalizzati a valorizzare il ruolo delle Camere di Commercio nel quadro delle politiche di sviluppo a livello nazionale. I progetti si realizzeranno nel triennio 2020-2022 e verranno finanziati grazie all'aumento del diritto annuale nella misura del 20% così come è avvenuto per il triennio 2017-2019 per i due progetti di sistema appena ricordati.

Il Consiglio camerale, con deliberazione n. 15 del 21 novembre 2019, ha dunque approvato l'incremento del diritto annuale e, nel frattempo, è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale il Decreto ministeriale che ha approvato tale maggiorazione (Decreto 12/3/2020). Le aree di intervento concernono il finanziamento di questi tre progetti:

1. Progetto Punto Impresa digitale - progetto di prosecuzione rispetto al triennio 2017-2019;
2. Progetto Formazione Lavoro – progetto modificato rispetto al progetto Alternanza Scuola-Lavoro relativo al triennio 2017–2019;

3. Progetto Prevenzione Crisi d'Impresa e supporto finanziario – progetto nuovo.

È doveroso tuttavia ricordare, benché riguardi l'anno in corso 2020, la grave crisi sanitaria che sta attraversando il nostro Paese e che sta mettendo a dura prova l'intero sistema economico-produttivo. È quindi oggetto di valutazione il possibile ed eventuale aggiornamento della tipologia di intervento dell'Ente camerale, per dirottare le risorse laddove si ravvisi un maggiore bisogno.

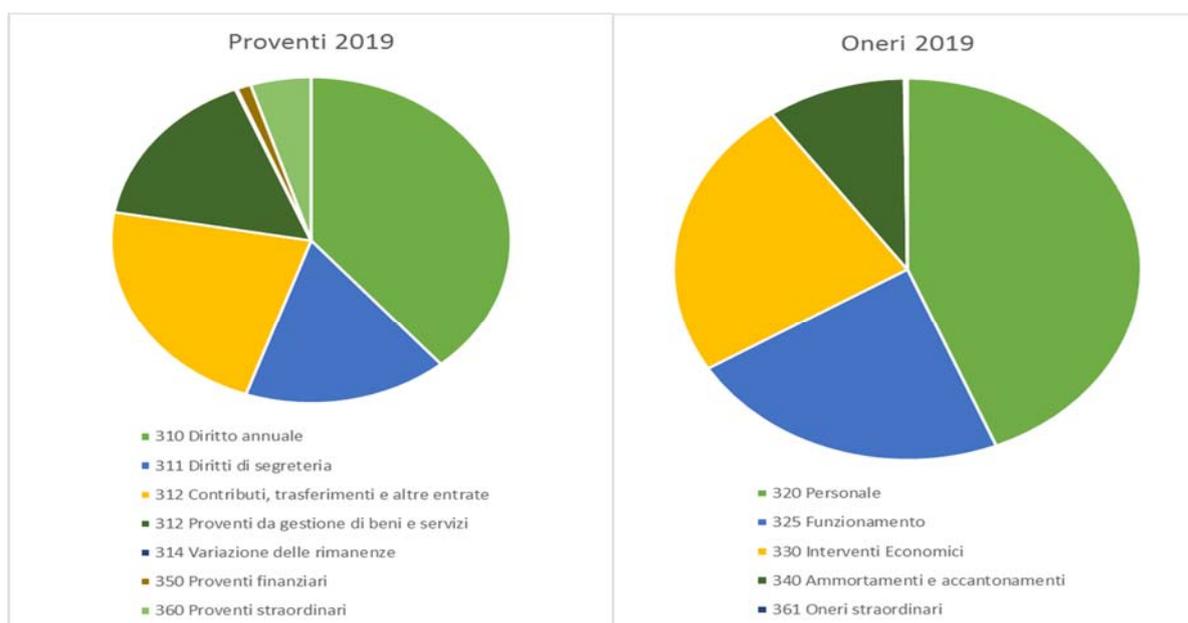
Per quanto riguarda invece l'Accordo di programma sottoscritto con la Provincia Autonoma di Trento per regolare in modo organico ed efficace i reciproci rapporti di collaborazione, in un'ottica di sostegno allo sviluppo socio-economico del territorio e di servizio alle imprese, si ricorda che lo stesso ha avuto naturale scadenza nel 2018 in concomitanza con il termine della XV Legislatura provinciale.

Nelle more del rinnovo degli organi di governo della Camera di Commercio di Trento, avvenuto a fine estate 2019, e della conseguente definizione dei contenuti dell'Accordo di programma valevole per la XVI Legislatura, si è ritenuto opportuno procedere con la sottoscrizione di un accordo ponte, valevole per il solo esercizio 2019, i cui contenuti sono stati delineati in linea di sostanziale continuità con l'Accordo di programma della precedente Legislatura, sia dal punto di vista dell'individuazione degli ambiti di intervento, che della definizione del quadro delle risorse associate.

Le attività realizzate nel corso del 2019 hanno avuto quindi come cornice normativa il cosiddetto Accordo di programma "stralcio", siglato fra Provincia autonoma di Trento e Camera di Commercio I.A.A. di Trento, e valevole per il 2019.

Il bilancio relativo all'esercizio 2019 ha rilevato proventi per complessivi Euro 15.603.134,84 e oneri per complessivi Euro 14.876.084,28 chiudendo con un risultato (utile) di esercizio di Euro 727.050,56, in leggera flessione rispetto all'esercizio 2018.

I dati di consuntivo attestano il pieno rispetto da parte dell'Ente camerale degli obiettivi di contenimento della spesa pubblica, funzionali all'osservanza del Patto di Stabilità nazionale, approvati dalla Provincia Autonoma di Trento ai sensi e per gli effetti dell'art. 79 dello Statuto di autonomia. Gli oneri di personale e funzionamento segnano un legger aumento, compensati da minori oneri per interventi economici e da maggiori proventi finanziari.



Al 31 dicembre 2019 prestavano servizio presso l'Ente camerale 110 dipendenti (108 a tempo indeterminato e 2 a tempo determinato) e 3 Dirigenti (di cui 1 a tempo determinato), con un aumento del 3,7% rispetto al corrispondente valore del 2018.

Di questi 110 dipendenti, 37 risultavano a part time, pari al 40,7% del totale.

A maggio 2019 si è conclusa la procedura concorsuale per l'assunzione di personale a tempo indeterminato nel profilo professionale di collaboratore tecnico-amministrativo - P.E.P C1 - area giuridico-economica, avviata nel 2018, e questo ha consentito di assumere 5 nuovi dipendenti e di reinquadrare nel nuovo profilo 2 dipendenti già presenti in organico.

La tabella seguente mostra la consistenza del personale camerale nell'ultimo triennio.

Personale CCIAA al 31 dicembre espresso in unità equivalenti			
	2017	2018	2019
dipendenti a tempo indeterminato (senza dirigenti)	101,78	95,72	98,34
dipendenti a tempo determinato (senza dirigenti)	2,83	2,83	1,83
dipendenti (totale senza dirigenti)	104,61	98,55	100,17
dirigenti a tempo indeterminato	3	2	2
dirigenti a tempo determinato	1	1	1
dirigenti (totale)	4	3	3
dipendenti + dirigenti (totale)	108,61	101,55	103,17

La rendicontazione del Piano di Miglioramento relativo all'esercizio 2019 fa riferimento al seguente assetto organizzativo interno, suddiviso in 3 Aree dirigenziali:

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

Segretario Generale

in STAFF al Segretario Generale

Ufficio Segreteria Generale

- Servizio Organi Istituzionali e Direzione
- Servizio Relazioni con il Pubblico
- Servizio Protocollo e Archivi

Servizio Legale

- Servizio Comunicazione e Informazione*
- Servizio Controllo di Gestione*

Area 1 Amministrazione

Ufficio Economato

- Servizio Acquisti e Patrimonio
- Servizio Funzionamento Interno

Ufficio Ragioneria

- Servizio Contabilità
- Servizio Riscossioni

Ufficio Risorse Umane

Ufficio Sistemi Informatici

Area 2 Anagrafe Economica

Ufficio Anagrafe Commerciale

- Servizio Registro Imprese
- Servizio Imprese Artigiane
- Servizio Assistenza Qualificata alle Imprese

Ufficio Commercio e Ambiente

- Servizio Commercio e Regolazione del Mercato
- Servizio Commercio Estero
- Servizio Conciliazione
- Servizio Ambiente

Area 3 Promozione, tutela e Sviluppo del territorio

Ufficio Innovazione e sviluppo

- Servizio Impresa Digitale
- Servizio Innovazione e Crescita d'Impresa

Ufficio Studi e Ricerche

Ufficio Promozione del Territorio

Ufficio Organismi di controllo e Metrologia Legale

- Servizio Controlli sulle Produzioni
- Servizio Metrico, Vigilanza e Sicurezza Prodotti

2.2 Contesto esterno

L'economia mondiale nel 2019 ha rallentato per il secondo anno consecutivo. Nei primi sei mesi i risultati economici mondiali sono stati particolarmente contenuti, mentre, la seconda metà dell'anno si è contraddistinta per un andamento piuttosto altalenante che non ha indicato una chiara direzione del futuro ciclo economico. Il commercio internazionale è tornato ad espandersi nel terzo trimestre (+2,6% su base tendenziale) ma le prospettive per gli ultimi mesi dell'anno sono rimaste incerte, legate alle continue tensioni tra Stati Uniti e Cina. A fine 2019, il primo accordo commerciale tra i due Paesi, preliminare per una discussione più ampia sui reciproci rapporti economici, ha ridotto le tensioni in atto dall'inizio del 2018, anche se i dazi in vigore sono rimasti nel complesso più elevati rispetto ai ventiquattro mesi precedenti.

Il rallentamento economico mondiale, condiviso dalla maggior parte delle principali economie, ha portato le diverse banche centrali a rivedere in direzione più espansiva le proprie politiche monetarie e nella parte finale del 2019 si sono resi visibili i primi effetti di tali misure; la crescita globale si è stabilizzata, i mercati azionari hanno registrato una fase di crescita e i principali indicatori congiunturali hanno recuperato di valore. Si tratta di segnali deboli che hanno comunque suggerito come sia stata evitata una spirale recessiva ma che non sono bastati per indicare l'inizio di una svolta. A fine anno i principali analisti internazionali convergevano verso la previsione di un 2020 con tassi di crescita non molto distanti da quelli visti nel 2019.

La recente emergenza legata alla diffusione del coronavirus ha però modificato sensibilmente le stime e gli scenari formulati alla fine dello scorso anno. L'impatto del danno prodotto dall'epidemia dipenderà dalla rapidità della messa in campo delle misure di contenimento del virus e dalla quantità di risorse che verrà destinata al sostegno dell'economia reale. Le prime indicazioni dell'impatto di Covid-19 sull'economia cinese sono peggiori di quanto inizialmente previsto; nel primo trimestre del 2020 è atteso un calo del Pil del paese asiatico (il primo da quando ha iniziato a comunicare i dati trimestrali nel 1992), mentre le esportazioni a gennaio e febbraio sono calate di oltre il 17%. Agenzie e analisti internazionali propongono stime diverse degli effetti del contagio sull'economia ma tutti convergono nell'affermare che con certezza ci saranno delle ripercussioni negative più o meno rilevanti a seconda della durata di questa emergenza.

L'analisi del contesto economico relativo all'Italia ha evidenziato un 2019 caratterizzato da una bassa crescita della produttività. Il Pil della seconda metà dell'anno ha mostrato un modesto aumento, di intensità uguale a quello dei primi due trimestri (+0,1%). La lieve crescita è stata alimentata dal contributo positivo della domanda nazionale (+0,2%) spinta dal recupero dei consumi privati. La componente estera, invece, ha fornito un contributo negativo a seguito del rallentamento delle esportazioni di beni e servizi e dell'incremento delle importazioni. Anche i dati sulla fiducia delle famiglie hanno mostrato a fine anno un orientamento negativo. L'indice del clima di fiducia dei consumatori ha segnato, invece, una forte flessione a seguito del peggioramento di giudizi e attese sulla situazione economica italiana e dall'aumento delle aspettative sulla disoccupazione. L'indice di fiducia delle imprese ha registrato, invece, un lieve aumento legato all'evoluzione positiva dei giudizi e delle attese sugli ordini nel settore dei servizi.

L'effetto del periodo di emergenza causato dall'epidemia del nuovo coronavirus sull'economia italiana, che già prima di finire in questa situazione, non viveva un momento particolarmente

favorevole, è uno dei temi più dibattuti di questo periodo. È chiaro ormai a tutti gli analisti che l'emergenza sanitaria lascerà in eredità un profondo impatto negativo il cui superamento dipenderà dalle misure concrete messe in campo a sostegno delle attività produttive sia a livello italiano che a livello europeo.

L'economia trentina a fine 2019 ha confermato lo scenario di rallentamento che si andava delineando già dai primi mesi dell'anno, ma che ha assunto connotati più marcati nel secondo semestre. Questa frenata è legata in parte alla situazione di stagnazione che ha interessato l'economia italiana nel suo complesso e che, per la prima volta da quasi un triennio, ha prodotto una contrazione del fatturato realizzato dalle imprese trentine fuori provincia, e in parte da un rallentamento delle esportazioni. Solo la domanda locale ha confermato una discreta tenuta, caratterizzandosi per una crescita moderatamente positiva.

L'occupazione ha risentito di questo quadro di rallentamento ed è risultata stabile o leggermente negativa durante tutti i trimestri dell'anno. Le ore lavorate hanno mostrato una tendenza alla graduale decelerazione, per poi contrarsi negli ultimi tre mesi del 2019.

In sostanza il 2019 ci ha lasciato in eredità un contesto economico di crescita molto rallentata e un quadro occupazionale stagnante. Questa situazione, già di per sé fragile, ora ulteriormente compromessa in seguito all'"emergenza Coronavirus", aumenta significativamente le probabilità che il 2020 si possa caratterizzare per una recessione sull'entità della quale è ancora prematuro pronunciarsi.

3. RENDICONTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

3.0 - Albero della performance

Ambito strategico	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo
Area strategica 1 - Obiettivi Interni	1.1. Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica	1.1.1. Miglioramento e razionalizzazione delle procedure interne di gestione delle risorse
	1.10. Miglioramento dell'attività di gestione della struttura e degli spazi dell'Ente camerale	1.10.1. Preventiva individuazione analitica dei lavori di manutenzione
	1.2. Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo	1.2.1. Prosecuzione delle attività di pulizia del Registro Imprese
		1.2.2. Sistemazione delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale
		1.2.3. favorire la regolarizzazione spontanea nel pagamento del diritto annuo da parte delle imprese
	1.3. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione	1.3.1. Elaborazione di sistemi di controllo quali-quantitativo dell'attività dell'Ente
	1.4. Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione e degli adempimenti in materia di personale	1.4.1. Gestione della contrattazione collettiva e decentrata
		1.4.2. Gestione degli adempimenti connessi alla nomina del nuovo RSPP
	1.5. Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e della contrattualistica dell'ente	1.5.1. Miglioramento dell'attività provvedimentale dell'Ente
	1.6. Compliance normativa	
	1.7. Miglioramento della gestione informatica dell'Ente	
1.8. Miglioramento della comunicazione istituzionale	1.8.1. Miglioramento della pianificazione e programmazione dell'attività di comunicazione in esterno	
	1.8.2. Sviluppo della comunicazione e delle relazioni con l'esterno	
1.9. Creazione di una camera di professionisti, sviluppo dell'offerta	1.9.1. Attivare adeguati percorsi formativi per il personale camerale	

	formativa al personale dipendente	
Area strategica 2 - Pubblica amministrazione per le imprese	2.1. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane	2.1.1. Formazione del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria 2.1.2. Controlli sugli adempimenti relativi alle start up/PMI innovative 2.1.3. Gestione delle procedure di revisione straordinaria del ruolo Agenti d'affari in mediazione
	2.2. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo	
	2.3. Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della PA	
	2.4. Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri gli strumenti telematici e il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali	2.4.1. Attivazione del servizio PagoPA
	2.5. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito ambientale	
	2.6. Sostenere le imprese nel processo di crescita digitale	2.6.1. Garantire servizi tempestivi e rispondenti alle esigenze dell'utenza
	2.7. Favorire la diffusione del registro dell'Alternanza Scuola Lavoro	
	2.8. Riduzione dei tempi e dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese forestali	
Area strategica 3 - Regolazione del mercato	3.1. Gestione efficiente delle competenze in materia di commercio interno	
	3.2. Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti	
	3.3. Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative	3.3.1. Garantire una gestione efficiente delle sanzioni amministrative
	3.4. Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie	3.4.1. Diffusione della cultura conciliativa
	3.5. Potenziamento delle attività connesse ai marchi e brevetti	
Area strategica 4 - Osservatorio dell'Economia	4.1. Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti e/o organizzazioni imprenditoriali	4.1.1. Mantenimento attuale livello di diffusione dei dati economico/statistici
	4.2. Intensificazione della diffusione dei dati economico statistici	KPIM99 - Numero citazioni CCIAA, in qualità di soggetto che svolge analisi

		e osservazioni dell'economia, realizzati da soggetti esterni all'Ente
Area strategica 5 - Promozione e tutela delle produzioni trentine	5.1. Offrire ulteriore impulso (con collaborazione con altri soggetti pubblici o privati) alla promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali ed a diffusione solida cultura di prodotto	
	5.2. Monitorare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali sui mass media	
	5.3. Sviluppare le azioni di ricerca e studio sulle produzioni tipiche locali	

	Obiettivo non raggiunto
	Obiettivo raggiunto parzialmente
	Obiettivo raggiunto

3.1 – Balanced Scorecard

Il Piano di Miglioramento 2019-2021 (approvato con deliberazione della Giunta camerale n. 4 di data 18 gennaio 2019) è articolato, secondo lo schema già positivamente sperimentato gli anni scorsi, in Aree strategiche e prospettive Balanced Scorecard. Tale struttura consente di valutare i risultati ottenuti secondo differenti prospettive e visioni, che si completano vicendevolmente.



Le Aree strategiche individuano i macro-ambiti di intervento, la cui attuazione diventa possibile grazie alle azioni individuate dagli obiettivi strategici ed operativi. La classificazione degli obiettivi in

strategici e operativi è stata effettuata in base ai seguenti criteri:

- **obiettivi strategici:** individuano le priorità di intervento sul medio-lungo periodo (triennale). Gli indicatori (KPI) associati agli obiettivi strategici misurano l'impatto (*outcome*) o il risultato finale (*output*) dell'attività svolta;
- **obiettivi operativi:** sono definiti annualmente e individuano le azioni concrete da avviare per agevolare o rendere possibile il conseguimento dell'obiettivo strategico, cui sono associati. I KPI operativi (di efficienza, efficacia, qualità) misurano la capacità dell'Ente di realizzare le specifiche iniziative programmate.

Ogni obiettivo operativo è funzionale al conseguimento di un obiettivo strategico, tuttavia in alcuni casi può accadere che tale consequenzialità non sia immediatamente rinvenibile tra i relativi KPI:

- i KPI strategici monitorano solo alcuni aspetti dell'obiettivo associato;
- i KPI operativi monitorano solo alcune azioni svolte dall'Ufficio.

Può pertanto accadere che vi sia performance positiva per i KPI strategici, ma non per quelli operativi (quando la performance strategica è frutto di più attività operative, non tutte monitorate) e viceversa (quando l'obiettivo strategico è monitorato solo per alcuni aspetti mentre le azioni operative si riferiscono all'obiettivo nel suo complesso).

Si propone di seguito un'analisi della performance di Ente secondo una prospettiva di Balanced Scorecard, per cui le strategie sono tradotte in obiettivi e analizzate secondo più punti di vista, in base appunto ad una scheda di valutazione bilanciata.

Utenti-imprese-territorio	97,13%
Economico-finanziaria	100,00%
Apprendimento e crescita	95,00%
Processi interni	85,47%

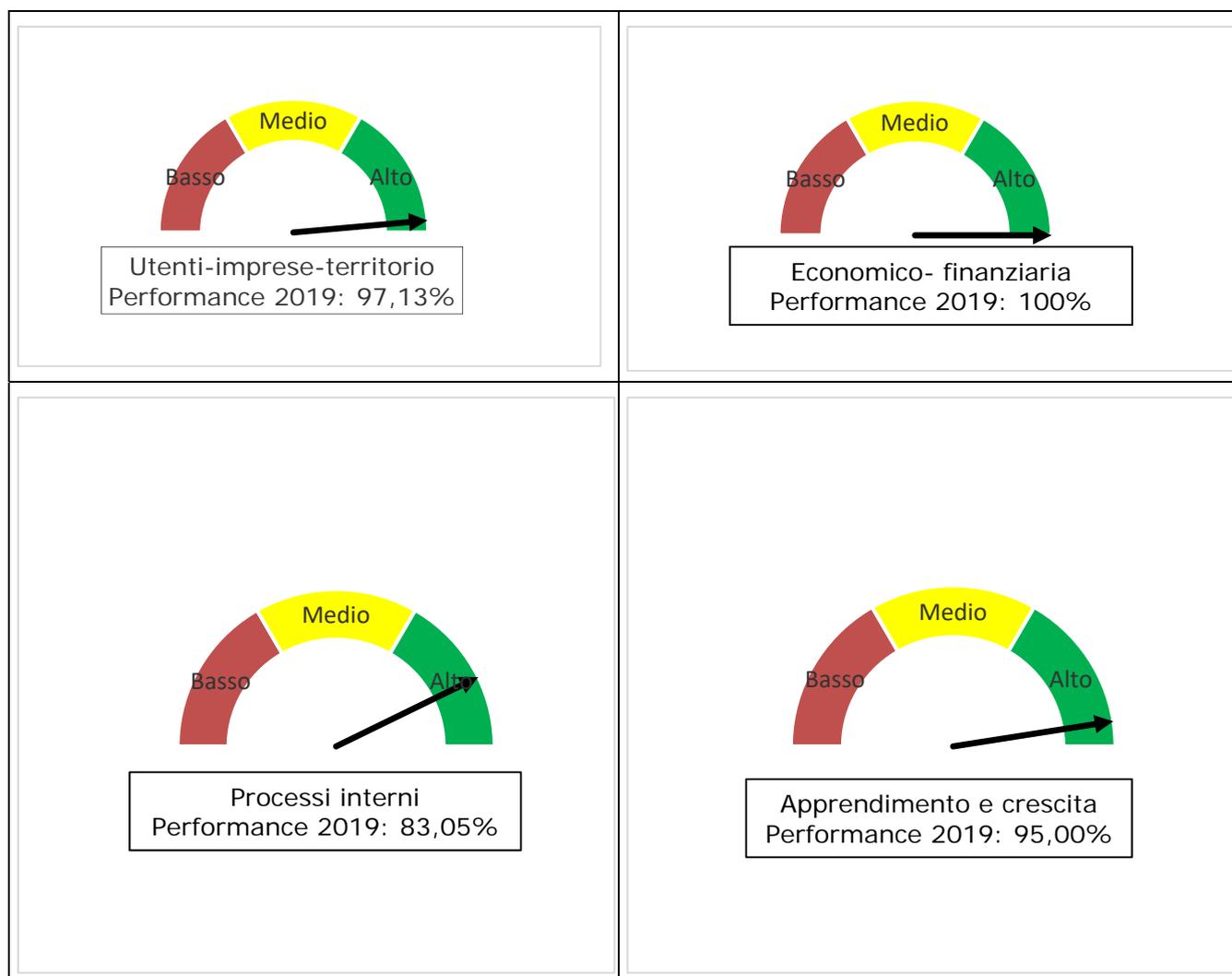
Da una prima analisi appare evidente come le azioni dell'Ente camerale siano principalmente rivolti ai rapporti con l'utenza e all'innovazione e allo sviluppo del territorio. Lì si concentrano i migliori risultati ottenuti (con una performance rispettivamente del 97,13 % e del 95 %).

Infatti, se è pur vero che per la prospettiva della gestione economico – finanziaria riscontriamo una percentuale pari al 100%, è parimenti vero che ad essa sono riferiti solo due obiettivi strategici, che fotografano comunque in maniera ampia e completa l'approccio economico della C.C.I.A.A. di Trento. Inoltre la gestione economico finanziaria rappresenta un punto consolidato dell'azione camerale, rafforzatasi negli anni e divenuta via via più efficiente.

La prospettiva dei rapporti con l'utenza e dell'innovazione e sviluppo mostrano, al contrario, un numero ampio e variegato di obiettivi, sia strategici e operativi, che hanno consentito di misurare nel dettaglio la performance dell'Ente. E ad essi si accompagnano aree di intervento che sono continuamente in via di sviluppo e perfezionamento. Per questo i risultati ottenuti sono da considerarsi più che soddisfacenti.

Tale analisi costituisce anche un'importante punto di partenza per la definizione delle prossime azioni

strategiche. L'analisi BSC mostra infatti come l'Ente camerale possa migliorare nell'ambito dei processi interni, predisponendo, ad esempio, obiettivi che coinvolgano più aree strategiche, e consentano un'analisi più analitica ed innovativa dell'operato.



3.2 - Valutazione complessiva della performance organizzativa

Le schede di dettaglio riportano i risultati raggiunti nel 2019 in ciascun obiettivo strategico e operativo. L'ordine espositivo segue la collocazione degli obiettivi all'interno delle aree strategiche, così come avvenuto in sede di programmazione.

Il presente documento si chiude infine con due schede riepilogative:

- "Obiettivi trasversali"
- "Obiettivi per Area dirigenziale" riportante, per ciascuna area dirigenziale l'estratto degli obiettivi strategici di competenza, con relative performance (calcolate, in caso di KPI aggregabili, a livello di Area).

MAPPA STRATEGICA aggiornata 2019

	AREA STRATEGICA 1 - OBIETTIVI INTERNI	AREA STRATEGICA 2 - PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE	AREA STRATEGICA 3 - REGOLAZIONE DEL MERCATO	AREA STRATEGICA 4 - OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA	AREA STRATEGICA 5 - PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TARENTINE
Rapporti con l'utenza e con i portatori di interesse	1.8 Miglioramento della comunicazione istituzionale	2.1 Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane 2.2 Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo 2.3 Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della PA 2.5 Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito ambientale 2.8 Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese forestali	3.1 Gestione efficiente delle competenze in materia di commercio interno 3.3 Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative	4.2 Intensificazione della diffusione dei dati economico statistici	5.2 Monitorare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distinte locali sui mass media
Innovazione e sviluppo del territorio		2.4 Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri gli strumenti telematici e il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali 2.6 Sostenere le imprese nel processo di crescita digitale 2.7 Favorire la diffusione del registro dell'Alternanza Scuola Lavoro	3.2 Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti 3.4 Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie 3.5 Potenziamento delle attività connesse ai marchi e brevetti	4.1 Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti e/o organizzazioni imprenditoriali	5.1 Offrire ulteriore impulso (con collaborazione con altri soggetti pubblici o privati), alla promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali ed a diffusione solida cultura di prodotto. 5.3 Sviluppare le azioni di ricerca e studio sulle produzioni tipiche locali
Gestione economico-finanziaria	1.1 Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica 1.2 Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo				
Miglioramento dei processi interni	1.3 Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione 1.4 Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale 1.5 Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e della contrattualistica dell'ente 1.6 Compliance normativa 1.7 Miglioramento della gestione informatica dell'Ente 1.9 Creazione di una camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale dipendente 1.10 Miglioramento dell'attività di gestione della struttura e degli spazi dell'Ente camerale				

AREA STRATEGICA 1 – OBIETTIVI INTERNI

Obiettivo 1.1 - Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica

I dati di consuntivo attestano che anche nel 2019 non sono stati superati i limiti di spesa definiti dalla Provincia autonoma di Trento. Questi si articolano nel:

- a. contenimento della spesa per il personale (-1,16% rispetto all'obbligo dell'invarianza nei confronti del dato 2017) delle spese di missione e delle spese di straordinario (a seguito della deroga di 10.000 euro concessa dalla Provincia - deliberazione della Giunta provinciale nr. 1919 del 20 novembre 2019).
- b. contenimento dei costi per consulenze, studi e ricerche, con una riduzione del 65% sulle corrispondenti spese riferite al valore medio degli esercizi 2008 e 2009. Considerando che dalle suddette spese sono escluse quelle indispensabili, della medesima natura, connesse all'attività istituzionale dell'Ente, da alcuni anni l'Ente camerale rispetta il limite non assegnando più consulenze e studi.
- c. la riduzione delle spese di natura discrezionale – mostre, manifestazioni e pubblicazioni, attività promozionali, convegni, pubblicità e iniziative di comunicazione, sponsorizzazioni, realizzazione e acquisto di pubblicazioni – di almeno il 70% della media della medesima spesa sostenuta nel triennio 2008-2010. Se il limite per il 2019 così calcolato si attestava ad Euro 266.338,86, la spesa sostenuta si è fermata ad Euro 214.417,71.
- d. il contenimento dei costi di funzionamento al di sotto dei corrispondenti oneri accertati nell'esercizio 2016. Sono esclusi dall'obiettivo di contenimento della spesa i costi di funzionamento afferenti l'Accordo di programma e le quote associative obbligatorie, nonché gli oneri per il personale (a tempo indeterminato, determinato e collaborazioni coordinate). Il dato di consuntivo 2019 evidenzia un contenimento degli oneri ampiamente superiore (Euro 2.396.861,63) al target fissato (Euro 2.802.623,75), dipeso dell'esigenza di intensificare ulteriormente il processo di razionalizzazione della spesa.
- e. la creazione di una struttura centralizzata per gli acquisti che si è occupata di ricercare e verificare ogni opportunità di ricorso agli strumenti messi a disposizione dalle piattaforme elettroniche per le diverse tipologie di approvvigionamento, al fine di conseguire il miglior rapporto possibile fra qualità e prezzo del bene o della prestazione.
- f. il rispetto del criterio relativo al divieto di indebitamento, in ottemperanza al quale la Camera di Commercio non ha contratto mutui né ha fatto ricorso ad altre operazioni di finanza straordinaria.
- g. la redazione del Piano di miglioramento 2020 - 2022, trasmesso come di consueto ai competenti uffici provinciali via PEC.
- h. il rispetto dei limiti delle indennità di carica spettanti al Presidente e al Vice Presidente della Giunta camerale e al gettone previsto per la partecipazione alle sedute dei componenti di Giunta e Consiglio, fissati con deliberazione n. 1587 del 5 ottobre 2017 la Giunta provinciale.

Positivi sono altresì i dati relativi al rispetto delle previsioni di spesa iniziali e alla riduzione degli interventi di ripianificazione economica effettuati in corso d'anno, come si evince dalla tabella che segue.

	KPI56 grado di attendibilità delle previsioni di spesa (target atteso >=90%)		KPI57 riduzione degli interventi di ripianificazione (target atteso <=20%)		18KPI1 grado di attendibilità delle previsioni di spesa - IE (target atteso >=90%)	
	Consuntivo 2019	Performance 2019	Consuntivo 2019	Performance 2019	Consuntivo 2019	Performance 2019
Area 1	99,68%	100,00%	8,18%	100,00%	-	-
Area 2	92,02%	100,00%	9,09%	100,00%	97,25%	100,00%
Area 3	90,52%	100,00%	25,30%	79,05 %	100,45%	100,00%
Area Staff	91,04%	100,00%	10,42%	100,00%	-	-
Tot. Ente	93,04 %	100,00 %	12,84%	100,00%	100,00 %	100,00 %

Area strategica 1 - Obiettivi Interni				89,36%		
10,0%	1.1. Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica			100,00%		
100,0%	Indicatori			100,0%		
33,34%	18KPI1	Gradi di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del Preventivo economico (Interventi economici)	>=90,00%	100,01%	100%	
33,33%	KPI55	Rispetto dei criteri emanati dalla Provincia Autonoma di Trento per la predisposizione dal parte della Camera di Commercio I.A.A. di Trento del Preventivo economico	1 N.	1 N.	100%	
33,33%	KPI56	Grado di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del Preventivo economico.	>=90,00%	93,04%	100%	
0,0%	Obiettivi operativi			100,0%		
100,0%	1.1.1. Miglioramento e razionalizzazione delle procedure interne di gestione delle risorse			100,0%		
100%	KPI57	Riduzione degli interventi di ripianificazione e riprogrammazione delle risorse in corso danno	<=20,00%	12,84%	100%	

Obiettivo 1.2 - Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo

L'ente camerale ha continuato a operare per migliorare le procedure di riscossione del diritto annuo, assicurando una tempestiva e costante attività di "pulizia del Registro Imprese" (volta a eliminare le posizioni non più attive) e cercando di favorire la regolarizzazione spontanea nel pagamento del diritto, per ridurre i costi di recupero dei crediti per l'Ente e i costi per le imprese morose. Decisamente positivi appaiono, in particolare, i risultati relativi alla percentuale di imprese che provvede a regolarizzare la propria posizione a seguito dell'invito bonario della Camera di Commercio, a conferma dell'importanza di tale strumento per ridurre al minimo i casi di riscossione coattiva.

1.2. Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo				100%		
100,0%	Indicatori			100,0%		
100,0%	KPI13	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza	>=86,00%	86,41%	100%	
0,0%	Obiettivi operativi			100,0%		
33,34%	1.2.1. Prosecuzione delle attività di pulizia del Registro Imprese			100%		
100%	KPIM255	Gestione efficace delle procedure di inibizione - ai soli fini del computo della base del diritto annuo di competenza - delle imprese inattive ma non	Entro 31-12-2019	29-04-2019	100%	
33,33%	1.2.2. Sistemazione delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale			100%		
100%	KPI61	Grado di sistemazione delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale. (tutte le posizioni effettivamente regolarizzate e non solo	100,00%	100,00%	100%	
33,33%	1.2.3. favorire la regolarizzazione spontanea nel pagamento del diritto annuo da parte delle imprese			100%		
33,33%	18KPI18	Contattare le imprese che presentano irregolarità o omissioni nel pagamento del diritto prima che vengano emessi i ruoli esattoriali.	100,00%	100,00%	100%	
33,34%	18KPI19	Efficacia dell'attività di accertamento diritto e irrogazione delle sanzioni, svolta per tramite di SCamera, relativa agli omessi pagamenti del diritto	>=15,00%	24,93%	100%	
33,33%	KPI145	(Imprese che regolarizzano la propria posizione successivamente alla ricezione della comunicazione di accertamento ed anteriormente	>=35,00%	50,67%	100%	

Obiettivo 1.3 - Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione

Il Servizio controllo di gestione ha raggiunto l'obiettivo di innovazione degli indicatori strategici ed operativi introdotti nel Piano per l'annualità successiva mentre non è riuscito a raggiungere appieno il target relativo alla diffusione degli indicatori sul 75% dei sottoprocessi. E' stato invece mancato l'obiettivo di attivazione di un sistema decentrato di rilevazione delle ore lavorate tramite il software Kronos. L'obiettivo particolarmente sfidante è stato riproposto nel corso del 2020 anche se le complessità organizzative già create dall'emergenza sanitaria rende ancora più difficile il raggiungimento di tale obiettivo.

Relativamente agli obiettivi operativi per quanto riguarda l'indagine di customer satisfaction si segnala la mancata estensione dello strumento di rilevazione ad altri uffici, in attesa del completamento dei lavori di ristrutturazione del piano terra della sede camerale. L'attività è rimandata al 2020, anche prevedendo la somministrazione di indagini via e-mail oltre che a sportello.

Si segnala il raggiungimento degli obiettivi operativi relativi alla realizzazione di report periodici sulla gestione economico patrimoniale dell'Ente ed il rispetto dei termini di scadenza fissati per i più importanti documenti di competenza del Servizio.

Non è stato raggiunto invece l'obiettivo di completamento della sezione di Integra relativa alla Performance individuale dei dirigenti in quanto il procedimento amministrativo di approvazione del Sistema di misurazione e valutazione ha subito una battuta di arresto per la richiesta di una ulteriore riflessione in merito che "a cascata" ha comportato lo slittamento del termine stabilito.

1.3. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione				63,57%	
100,0%	Indicatori			63,57%	
33,34%	18KPI4	Attivazione del sistema decentrato di rilevazione delle ore lavorate sull'applicativo Kronos 2020 Area1 e Staff 2021 Area2 2022 Area3	>= 25,00 %	0,00 %	0, %
33,33%	KPI146	Percentuale di indicatori strategici o operativi, introdotti ex novo nel Piano di Miglioramento dell'Ente	>= 10,00 %	37,40 %	100, %
33,33%	KPI66	Percentuale di sotto-processi interessati dal Piano di Miglioramento dell'Ente.	>= 75,00 %	68,04 %	90,72%
0,0%	Obiettivi operativi			64,32%	
100,0%	1.3.1.	Elaborazione di sistemi di controllo quali-quantitativo dell'attività dell'Ente		64,32%	
25,0%	18KPI2	Assicurare il rispetto dei termini di scadenza prefissati per l'approvazione dei documenti di competenza del Controllo di gestione (Piano di	80,00 %	87,50 %	90,63%
25,0%	18KPI3	Completamento della sezione di "Integra" relativa alla performance individuale dei dirigenti e verifica del rispetto delle linee guida emanate da	Entro 31-03-2019	N/D	N/D
25,0%	KPIM298	Estensione dello strumento di rilevazione della customer satisfaction anche ad altri Uffici	3 N.	2 N.	66,67%
25,0%	KPIM30	Redazione dei report periodici di monitoraggio di alcuni indicatori relativi alla gestione economico-patrimoniale dell'Ente.	4 N.	4 N.	100, %

Obiettivo 1.4 - Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale

Nel corso del 2019 è stato ampiamente raggiunto l'obiettivo di avvio della contrattazione decentrata per l'attivazione del telelavoro che aveva visto la creazione già nel corso dell'anno di tre posizioni (una presso il Servizio Riscossioni, una presso il Servizio Ambiente ed una presso il Servizio Registro Imprese). L'andamento degli eventi e l'avvento dell'emergenza sanitaria ha poi dato una decisa accelerazione in merito a questo strumento di lavoro a distanza tanto da rendere necessaria una revisione dell'obiettivo che risulta ormai obsoleto.

Parzialmente raggiunto l'obiettivo di monitoraggio delle posizioni contributive successive al 2012

tramite l'applicativo Passweb, mentre è stato mancato l'obiettivo relativo agli adempimenti conseguenti all'avvio del rinnovo del contratto collettivo dei dipendenti in quanto tale contratto non è arrivato a sottoscrizione entro la fine anno per un improvviso stop nelle trattative.

Per quanto riguarda l'obiettivo di realizzazione degli adempimenti conseguenti alla nomina del nuovo RSSP, come anticipato, il procedimento non è ancora concluso in quanto non è stato ancora elaborato il Documento di Valutazione del Rischio (DVR).

1.4. Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione e degli adempimenti in materia di personale				74,%		
100,%	Indicatori			74,%		
100,%	KP1157	Passweb: monitoraggio delle posizioni contributive successive al 2012	>= 50,00 %	37,00 %	74,%	
0,%	Obiettivi operativi			25,%		
50,%	1.4.1. Gestione della contrattazione collettiva e decentrata			50,%		
50,%	18KP122	Adempimenti conseguenti all'avvio della procedura di contrattazione decentrata di telelavoro (proposta di accordo, esame ooss, sottoscrizione)	>= 60,00 %	100,00 %	100,%	
50,%	18KP123	Adempimenti conseguenti all'avvio del rinnovo del contratto collettivo dei dipendenti	Entro 31-12-2019	N/D	N/D	
50,%	1.4.2. Gestione degli adempimenti connessi alla nomina del nuovo RSSP			N/D		
100,%	18KP121	Adempimenti conseguenti alla nomina del nuovo RSSP (riesame DVR e allegati, analisi rischi, programmazione riunioni e modalità operative e	Entro 30-09-2019	N/D	N/D	

Obiettivo 1.5 - Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale

Il processo di telematizzazione della gestione documentale procede in modo positivo, consolidando le azioni positivamente avviate negli ultimi anni.

Pienamente raggiunto l'obiettivo di rispetto delle tempistiche interne di presentazione delle proposte di deliberazione di Giunta, il cui obiettivo verrà nuovamente riproposto anche sulle annualità successive, nell'intento di sensibilizzare ulteriormente tutti i dirigenti e direttori sul tema, anche in vista di una possibile futura dematerializzazione completa del relativo iter.

Molto positivi i risultati sugli indicatori relativi alla gestione telematica della protocollazione con ulteriore incremento dell'abbandono del cartaceo e soprattutto per quanto riguarda il nuovo indicatore relativo all'attivazione delle "richieste di acquisto" sull'applicativo CON2 (fornito da Infocamere) nel rispetto del Regolamento interno in materia di approvvigionamenti.

1.5. Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e della contrattualistica dell'ente				100,%		
100,%	Indicatori			100,%		
50,%	KP1163	Attivazione, previa analisi e test, delle "richieste di acquisto" sull'applicativo CON2 nel rispetto del Regolamento interno in materia di approvvigionamenti (deliberazione)	>= 10,00 %	40,96 %	100,%	
50,%	KP169	Incremento delle comunicazioni protocollate inoltrate mediante PEC o altro canale telematico	>= 85,00 %	94,59 %	100,%	
0,%	Obiettivi operativi			100,%		
100,%	1.5.1. Miglioramento dell'attività provvedimento dell'Ente			100,%		
100,%	KP1162	Miglioramento della tempistica di presentazione delle proposte di deliberazione di Giunta	>= 80,00 %	100,00 %	100,%	

Obiettivo 1.6 – Compliance normativa

Pienamente rispettato anche il target riguardante l'adeguamento dell'Ente camerale alla nuova normativa in materia di privacy.

1.6. Compliance normativa				100,%	
100, % <i>Indicatori</i>				100,%	
100, %	18KPI5 Adeguamento adempimenti in materia di privacy	>=90,00 %	91,11 %	100,%	
0, %	<i>Obiettivi operativi</i>			<i>N/D</i>	
<i>Nessun obiettivo operativo associato all'obiettivo strategico</i>					

Obiettivo 1.7 - Miglioramento della gestione informatica dell'Ente

In corso d'anno è stata assicurata la gestione ordinaria dell'infrastruttura informatica in uso, mantenendo una percentuale di continuità in orario di servizio prossima al 100%. E' quasi giunto a completamento il progetto di allestimento del servizio di hosting centralizzato, con lo spostamento presso il data center di Infocamere di buona parte dell'infrastruttura virtualizzata in dotazione. Tale infrastruttura, pur ospitata su data center esterno, continua comunque ad essere gestita internamente dall'Ente camerale, in attesa di una valutazione successiva di migrazione verso servizi standardizzati e offerti direttamente da Infocamere;

I tempi di presa in carico delle richieste di assistenza si mantengono purtroppo decisamente al di sopra del target prefissato ed anche sul versante della provenienza delle richieste di assistenza si rende necessario un ulteriore miglioramento dei risultati attualmente conseguiti (in termini di incremento della percentuale di interventi spontaneamente attivati dall'ufficio sistemi informatici e della percentuale di ricorso ai referenti informatici d'ufficio).

1.7. Miglioramento della gestione informatica dell'Ente				60,75%	
100, % <i>Indicatori</i>				60,75%	
5, %	18KPI6 Miglioramento dei tempi di lavorazione delle attività di richieste interne USI, con analisi differenziata per complessità Misurazione tramite lo strumento di analisi statistica	<= 7 h	25 h	0,%	
30, %	KPI115 Mantenimento del livello di continuità nell'erogazione dei servizi per utenti esterni ed interni (c.d. business continuity). Misurazione tramite lo strumento di monitoraggio	>=99,00 %	99,90 %	100,%	
5, %	KPI140 Incremento degli interventi sul sistema svolti all'interno dell'Ufficio Sistemi Informatici in contrapposizione a richiesta di supporto da parte degli uffici camerali (miglioramento	>=30,00 %	27,00 %	90,%	
15, %	KPI19 Diminuzione del rapporto fra tipologia di utente richiedente, non antenna / antenna per l'evasione delle richieste Misurazione tramite lo strumento di analisi statistica	>=30,00 %	53,00 %	100,%	
15, %	KPIM300 Miglioramento dei tempi di assegnazione della richiesta (valutazione e individuazione dell'assegnatario più idoneo) Misurazione tramite lo strumento di analisi statistica	<= 8 h	16 h	0,%	
20, %	KPIM301 Miglioramento dei tempi di presa in carico della richiesta (valutazione sulla fattibilità e pianificazione attività) Misurazione tramite lo strumento di analisi statistica	<= 16 h	31 h	6,25%	
10, %	KPIM302 Progetto di studio e allestimento di un servizio di hosting presso il data center di Infocamere di tutti i servizi informatici erogati ora presso il data center locale, secondo	>=80,00 %	98,00 %	100,%	
0, %	<i>Obiettivi operativi</i>			<i>N/D</i>	
<i>Nessun obiettivo operativo associato all'obiettivo strategico</i>					

Obiettivo 1.8 - Miglioramento della comunicazione istituzionale

In corso d'anno è stata data attuazione all'85% al programma di comunicazione formulato ad inizio anno, nei tempi prestabiliti. Alla mancata realizzazione di alcune iniziative di comunicazione programmate ha fatto da contraltare la gestione in aumento, al di là delle aspettative, di alcune iniziative di comunicazione non previste. L'attività di comunicazione ha riscontrato una buona risonanza nei mass-media, anche questa in aumento rispetto alle aspettative, ed un trend ancora in aumento rispetto agli accessi al portale istituzionale, che sta recuperando rapidamente posizionamento all'interno del web dopo il rinnovo avvenuto qualche anno fa.

1.8. Miglioramento della comunicazione istituzionale				95,25%	
100,0%	Indicatori			95,25%	
50,0%	KPI80	Grado di realizzazione delle iniziative di comunicazione istituzionale programmate ad inizio anno	>= 94,00 %	85,07 %	90,5%
50,0%	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	>= 160.000 N.	202.146 N.	100,0%
0,0%	Obiettivi operativi			100,0%	
50,0%	1.8.1. Miglioramento della pianificazione e programmazione dell'attività di comunicazione in esterno			100,0%	
33,34%	18KPI7	Rispetto delle tempistiche di redazione del Piano della Comunicazione (redazione del Piano entro il mese di febbraio e successivo aggiornamento)	100,00 %	100,00 %	100,0%
33,33%	KPI129	Comunicazione esterna: risonanza nei mass media locali dei comunicati stampa inviati	>= 72,00 %	82,69 %	100,0%
33,33%	KPIM232	Sviluppo nell'anno delle iniziative di comunicazione	>= 5 N.	8 N.	100,0%
50,0%	1.8.2. Sviluppo della comunicazione e delle relazioni con l'esterno			100,0%	
25,0%	18KPI8	Sviluppo dei canali di comunicazione dell'ente camerale (es: profilo google, siti internet dedicati, comunicazione istituzionale sulla intranet, rubriche)	>= 3 N.	3 N.	100,0%
25,0%	18KPI9	Elaborazione di uno studio di fattibilità per implementazione, sul sito internet istituzionale, dell'urp e della modulistica on-line	Entro 30-06-2019	30-06-2019	100,0%
25,0%	KPI153	Tempestiva presa in carico ed evasione delle richieste di variazione del sito internet. Tempi di evasione prefissati: 3 ore lavorative per le richieste di	>= 90,00 %	93,58 %	100,0%
25,0%	KPI91	Monitoraggio del livello di fruizione del sito internet camerale	>= 3 N.	3 N.	100,0%

Obiettivo 1.9 - Creazione di una Camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale dipendente

Pienamente raggiunti tutti gli obiettivi in materia di formazione del personale dipendente a riprova dell'importanza data dall'Ente camerale all'aggiornamento del capitale umano per garantire un livello qualitativo elevato dei servizi erogati all'utenza.

1.9. Creazione di una camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale dipendente				100,0%	
100,0%	Indicatori			100,0%	
50,0%	KPI118	Diffusione dell'attività formativa (esclusa formazione trasversale obbligatoria ex lege e formazione progressioni economiche) tra il personale camerale assunto a tempo	>= 30,00 %	65,00 %	100,0%
50,0%	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	>= 0,80 N.	0,82 N.	100,0%
0,0%	Obiettivi operativi			100,0%	
100,0%	1.9.1. Attivare adeguati percorsi formativi per il personale camerale			100,0%	
100,0%	KPI106	Garantire al personale dipendente un elevato livello di formazione sia su tematiche di specifica competenza dell'ufficio che su materie a carattere	>= 500 h	1.657 h	100,0%

Obiettivo 1.10 – Miglioramento dell'attività di gestione della struttura e degli spazi dell'Ente camerale.

Come da previsione è stata ultimata l'attività di mappatura degli spazi funzionale anche all'esecuzione del progetto di riorganizzazione degli spazi posti al piano terra della struttura camerale, i cui lavori erano stati avviati nel mese di settembre 2018 a seguito del positivo espletamento delle procedure di gara secondo il cronoprogramma definito ad inizio anno.

Il progetto ha conseguito gli obiettivi generali:

- semplificazione della logistica interna (con riunificazione degli accessi per agevolare le operazioni di portierato e offrire all'utenza percorsi di transito più agevoli, anche tra diversi uffici);
- creazione di ambienti di lavoro adeguati alle esigenze dei dipendenti e dell'utenza, in termini di metrature, distanze e riservatezza.

Pienamente raggiunto anche l'obiettivo di realizzazione della Verifica straordinaria dei beni iscritti nell'inventario dei beni mobili di proprietà camerale con puntale verifica della consistenza, dell'ubicazione e dell'assegnatario dei bene.

Parzialmente raggiunto l'obiettivo di tempestiva ed analitica programmazione dei lavori di manutenzione da effettuarsi nell'anno in relazione alle risorse disponibili che ha visto a fronte della programmazione di 6 lavori la realizzazione di 3 di questi mentre per i restanti si sono verificati ritardi da parte della impresa manuttrice, posticipazione dell'attività al 2020 e difficoltà di reperimento della ditta per il terzo.

1.10. Miglioramento dell'attività di gestione della struttura e degli spazi dell'Ente camerale				100,%		
100,%	<i>Indicatori</i>			100,%		
50,%	KPI138	Mappatura degli spazi esistenti per la loro razionalizzazione in relazione agli standard previsti per dipendente	100,00 %	100,00 %	100,%	
50,%	KPI274	Verifica straordinaria dei beni iscritti nell'inventario dei beni mobili di proprietà camerale. Verifica consistenza, ubicazione e assegnatario	100,00 %	100,00 %	100,%	
0,%	<i>Obiettivi operativi</i>			75,%		
100,%	1.10.1. Preventiva individuazione analitica dei lavori di manutenzione				75,%	
50,%	18KPI20	Tempestiva e analitica programmazione dei lavori di manutenzione da effettuarsi nell'anno in relazione alle risorse disponibili	100,00 %	50,00 %	50,%	
50,%	KPI164	Ultimazione delle procedure propedeutiche ed esecuzione dei lavori diretti alla revisione logistica degli ingressi e degli spazi siti a piano terra della	100,00 %	100,00 %	100,%	

AREA STRATEGICA 2 – PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE

Obiettivo 2.1 - Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane

La percentuale di evasione delle pratiche del Registro delle Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane si mantiene prossima al 100%. La percentuale di pratiche evase nel termine di 5 giorni risulta ancora sotto le aspettative (68,4% del totale delle pratiche ricevute con una performance del 91,20% - obiettivo era fissato al 75%). Molto positivi appaiono i dati relativi al miglioramento della qualità delle pratiche telematiche, per il cui conseguimento sono state attivate apposite giornate formative per studi professionali e associazioni di categoria che effettuano tali adempimenti per conto delle imprese.

Anche gli annullamenti sul rilascio dei documenti vede il target raggiunto al 92,31%. Pienamente raggiunti gli obiettivi di effettuazione in corso d'anno della Revisione del Ruolo Agenti d'affari in mediazione e dell'assolvimento della serie di controlli previsti per legge sulle startup innovative.

2.1. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane					95,88%	
100,0%	Indicatori				95,88%	
25,0%	KPI154	Mantenimento della attuale percentuale di evasione delle pratiche telematiche del Registro delle Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane.	>= 98,00 %	99,90 %	100,0%	
25,0%	KPI155	Riduzione dei tempi di evasione delle pratiche del Registro delle Imprese	>= 75,00 %	68,40 %	91,2%	
25,0%	KPI156	Miglioramento delle qualità delle pratiche inviate al Registro Imprese e all'Albo delle Imprese Artigiane.(fonte rilevazione: Priamo - Flussi pratiche - Tempi di lavorazione:	<= 40,00 %	35,81 %	100,0%	
25,0%	KPIM216	Contenimento del numero di annullamenti su rilascio documenti	<= 260 N.	280 N.	92,31%	
0,0%	Obiettivi operativi				88,89%	
33,34%	2.1.1. Formazione del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria				66,67%	
100,0%	KPIM71	Numero di giornate di formazione realizzate per il personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che si occupano della	>= 3 N.	2 N.	66,67%	
33,33%	2.1.2. Controlli sugli adempimenti relativi alle start up/PMI innovative				100,0%	
100,0%	18KPI10	Numero di controlli svolti sugli adempimenti (aggiornamento informazioni, mantenimento requisito e cancellazione dalla sezione	>= 85,00 %	100,00 %	100,0%	
33,33%	2.1.3. Gestione delle procedure di revisione straordinaria del ruolo Agenti d'affari in mediazione				100,0%	
100,0%	18KPI11	Revisione Ruolo Agenti d'affari in mediazione	Entro 31-12-2019	02-09-2019	100,0%	

Obiettivo 2.2 - Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo

Anche sul 2019 l'Organismo di Controllo vini della Camera di Commercio di Trento ha garantito il pieno e puntuale assolvimento delle proprie competenze, superando inoltre, dopo un complesso percorso di audit, la verifica e controllo dei requisiti per il mantenimento dell'accreditamento della propria struttura presso Accredia (Ente unico nazionale di accreditamento designato dal Governo) ottenuto l'anno precedente.

2.2. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo					100,0%	
100,0%	Indicatori				100,0%	
50,0%	KPI93	Tempo medio per l'evasione delle istanze di richiesta certificazione DOC (dalla ricezione della documentazione completa di cantina al rilascio del certificato) (termine di legge 20	<= 8 gg	8 gg	100,0%	
50,0%	KPI94	Gestione delle competenze in materia di controlli sui vini DO e IGP nel rispetto delle prescrizioni normative vigenti	100,00 %	100,00 %	100,0%	
0,0%	Obiettivi operativi				N/D	
<i>Nessun obiettivo operativo associato all'obiettivo strategico</i>						

Obiettivo 2.3 - Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della P.A.

L'Ente camerale ha pienamente raggiunto gli obiettivi che si era prefissato in punto contenimento dei tempi di pagamento, sia per quanto riguarda la tempestività nel pagamento delle fatture (-25,07 gg), sia per la tempestiva emissione delle reversali di incasso (18,20 gg). Non si sono presentati nel corso del 2019 casi di pagamenti anomali.

2.3. Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della PA					100,0%	
100,0%	Indicatori				100,0%	
33,33%	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)	<= -22 gg	-25,07 gg	100,0%	
33,33%	KPIM207	Contenimento dei casi di pagamento anomali	<= 10 N.	0 N.	100,0%	
33,34%	KPIM304	Tempestiva emissione delle reversali di incasso a copertura dei provvisori di incasso emessi dalla banca	<= 30 gg	18,20 gg	100,0%	
0,0%	Obiettivi operativi				N/D	
<i>Nessun obiettivo operativo associato all'obiettivo strategico</i>						

Obiettivo 2.4 – Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri gli strumenti

telematici il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali.

Particolare attenzione è stata rivolta alla promozione del servizio on-line di rilascio dei certificati di origine (Cert'O). Nel 2019 l'informatizzazione della procedura di rilascio dei certificati di origine ha visto un aumento del 67,65% ben oltre il 30% previsto. Oltre a promuovere il servizio, l'Ente camerale ha raggiunto l'attivazione sul portale Cert'O del servizio PagoPA ampiamente nei tempi previsti ed è stato impegnato in un'attenta attività di formazione/assistenza in merito al suo utilizzo, con l'obiettivo di garantire nei prossimi anni l'evasione di tutte le pratiche in modalità telematica con pagamento digitalizzato.

2.4. Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri gli strumenti telematici e il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali				100,%	
100,%	Indicatori			100,%	
100,%	KPI26 Informatizzazione della procedura di rilascio dei certificati di origine del Servizio Commercio Estero	>= 30,00 %	67,65 %	100,%	
0,%	Obiettivi operativi			100,%	
100,%	2.4.1. Attivazione del servizio PagoPA			100,%	
100,%	18KPI12 Attivazione sul portale Cert'o del servizio PagoPA ed informazione alle imprese della nuova modalità di pagamento	Entro 31-12-2019	16-03-2019	100,%	

Obiettivo 2.5 – Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito ambientale.

Anche per il 2019 si confermano le performance positive dell'attività svolta dal Servizio Ambiente, con tempi di evasione delle pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione all'albo gestori ambientali ampiamente inferiori ai termini di legge per quanto riguarda le pratiche "ordinarie" e solo leggermente superiori per quanto riguarda le "semplificate".

2.5. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito ambientale				96,67%	
100,%	Indicatori			96,67%	
50,%	KPI282 Tempo medio di istruzione delle pratiche "ordinarie" dell'Albo gestori Ambientali, calcolato come media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura della pratica	<= 45 gg	32 gg	100,%	
50,%	KPI283 Tempo medio di istruzione delle pratiche "semplificate" dell'Albo gestori Ambientali, calcolato come media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura della pratica	<= 30 gg	32 gg	93,33%	
0,%	Obiettivi operativi			N/D	

Nessun obiettivo operativo associato all'obiettivo strategico

Obiettivo 2.6 – Sostenere le imprese nel processo di crescita digitale.

Positivi sono anche i risultati raggiunti dal Servizio Impresa Digitale nell'attività di supporto e sostegno alle imprese che intendono ampliare i propri livelli di digitalizzazione, con specifico riguardo all'utilizzo degli strumenti impiegati dalle pubbliche amministrazioni per rendersi più accessibili, trasparenti e per semplificare le proprie procedure burocratiche (sistemi di e-procurement, firma digitale, fatturazione elettronica, PEC).

Sono notevolmente aumentati nel 2019 gli interventi di assistenza per il mercato elettronico (4.900), a conferma della perdurante esigenza delle imprese di essere supportate nell'utilizzo della precitata piattaforma. Questo probabilmente grazie alla attività di sensibilizzazione delle opportunità e delle prospettive di crescita che il mercato elettronico può offrire alle imprese che intendono svolgere l'attività di fornitore della PA nonché il sempre più ampio novero di beni e servizi acquisibili attraverso ME-PAT, a cui naturalmente consegue un ampliamento del bacino di operatori economici interessati al sistema di approvvigionamento.

In merito alle attività di informazione e diffusione della cultura digitale vale notare come molto intenso sia stato il lavoro effettuato dall'Ufficio Innovazione e Sviluppo testimoniato anche dal pieno

raggiungimento degli obiettivi relativi (diffusione Punto impresa Digitale, Cultura digitale, mercati elettronici) con menzione particolare per la promozione di network collaborativi di filiera.

Non è stato invece raggiunto l'obiettivo relativo alla customer satisfaction, in quanto non è stato possibile raccogliere i dati presso gli utenti per problemi tecnici con lo strumento di rilevazione.

2.6. Sostenere le imprese nel processo di crescita digitale				100,%		
100,%	Indicatori			100,%		
25,%	18KPI13	Attività di diffusione della cultura e pratica del digitale	>= 10 N.	24 N.	100,%	
25,%	18KPI14	Promozione di network collaborativi di filiera	>= 2 N.	3 N.	100,%	
25,%	KPIM247	Attività di supporto allo sportello e telefonica per le imprese trentine nell'accesso al mercato elettronico (MEPA e MEPAT)	>= 1.500 N.	4.902 N.	100,%	
25,%	KPIM305	Numero eventi di formazione e sensibilizzazione organizzati dal PID - Misura dell'ampiezza delle azioni di sensibilizzazione realizzate dal PID	>= 2 N.	10 N.	100,%	
0,%	Obiettivi operativi			50,%		
100,%	2.6.1. Garantire servizi tempestivi e rispondenti alle esigenze dell'utenza			50,%		
50,%	18KPI15	Realizzazione di focus formativi in materia di mercati elettronici	>= 2 N.	2 N.	100,%	
50,%	KPIM306	Gradimento medio espresso dai fruitori delle attività a sportello del servizio impresa digitale (nota interna: vi corrisponde indicatore a carico)	>= 3 N.	N/D	N/D	

Obiettivo 2.7 – Favorire la diffusione del registro dell'Alternanza Scuola Lavoro.

Pienamente raggiunti gli obiettivi previsti in materia di Alternanza Scuola Lavoro, con ulteriore incremento, oltre l'obiettivo, delle imprese iscritte la Registro per l'Alternanza Scuola Lavoro, la realizzazione di più del doppio degli eventi di sensibilizzazione previsti dal Ministero, l'erogazione di 448.330,00 Euro pari al 99,62% della dotazione finanziaria prevista per il bando (450.00,00 Euro), l'inclusione nella platea delle imprese beneficiarie dei contributi del 1,07% delle imprese trentine (580 imprese su circa 54.000).

2.7. Favorire la diffusione del registro dell'Alternanza Scuola Lavoro				100,%		
100,%	Indicatori			100,%		
25,%	18KPI16	Promozione dell'istituto di alternanza scuola-lavoro fra le imprese trentine	>= 90,00 %	99,62 %	100,%	
25,%	KPI165	Numero imprese beneficiarie dei contributi/voucher - Misura il n. di imprese beneficiarie dei contributi/voucher erogati attraverso i bandi camerali	>= 0,30 %	1,07 %	100,%	
25,%	KPI166	Numero imprese iscritte al Registro per l'Alternanza Scuola Lavoro	>= 0,70 %	1,80 %	100,%	
25,%	KPIM307	Numero eventi di sensibilizzazione partecipati nell'anno sul tema dello sviluppo e diffusione dell'Alternanza Scuola Lavoro	>= 2 N.	5 N.	100,%	
0,%	Obiettivi operativi			N/D		
<i>Nessun obiettivo operativo associato all'obiettivo strategico</i>						

Obiettivo 2.8 – Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese forestali.

Anche per il 2019 si confermano le performance positive dell'attività svolta in merito alla tenuta dell'Elenco provinciale delle imprese forestali, con tempi di evasione delle pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione all'elenco inferiori ai termini di legge di 30 giorni per la totalità delle pratiche.

2.8. Riduzione dei tempi e dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese forestali				100,%		
100,%	Indicatori			100,%		
100,%	KPI92	Percentuale di pratiche di iscrizione all'Elenco Provinciale delle Imprese Forestali istruite dall'ufficio entro 30 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)	>= 100,00 %	100,00 %	100,%	
0,%	Obiettivi operativi			N/D		
<i>Nessun obiettivo operativo associato all'obiettivo strategico</i>						

AREA STRATEGICA 3 – REGOLAZIONE DEL MERCATO

Obiettivo 3.1 – Gestione efficiente delle competenze in materia di commercio interno.

Nel 2019 l'Ente camerale ha pienamente raggiunto gli obiettivi prefissati in materia di tenuta del Registro informatico dei protesti per la provincia di Trento in cui vengono inseriti tutti i nominativi dei soggetti che hanno subito un protesto, da parte del pubblico ufficiale abilitato alla levata.

Il servizio preposto effettua le registrazioni di annotazione e cancellazione di tutte le pratiche nel termine di legge di 25 giorni con una media di 8 giorni. Allo stesso modo è stato raggiunto l'obiettivo di miglioramento dei tempi di iscrizione nel Ruolo dei conducenti non di linea a seguito del superamento dell'esame.

3.1. Gestione efficiente delle competenze in materia di commercio interno				100,%	
100,%	Indicatori			100,%	
33,4%	KPI133 Miglioramento della procedura di iscrizione al Ruolo dei conducenti di veicoli e natanti adibiti a servizi pubblici non di linea	<= 9 gg	1 gg	100,%	
33,3%	KPI M243 Tempo medio per l'evasione delle istanze per cancellazione e annotazioni protesti (entro 25 giorni dalla ricezione della domanda)	<= 18 gg	8 gg	100,%	
33,3%	KPI STD176 Rispetto dei termini di legge per l'evasione delle istanze di cancellazione ed annotazioni protesti (entro 25 giorni dalla ricezione della domanda)	>= 99,00 %	100,00 %	100,%	
0,%	Obiettivi operativi			N/D	

Nessun obiettivo operativo associato all'obiettivo strategico

Obiettivo 3.2 - Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti.

Molto positivi sono anche i risultati raggiunti nell'ambito della metrologia legale, pur essendo il volume complessivo delle attività svolte in calo rispetto all'esercizio precedente, in ragione dell'esigenza di riorganizzare l'ufficio in base alle nuove disposizioni normative in materia di visite periodiche, la cui gestione passa dagli Enti camerale ai laboratori privati.

Al netto dell'obiettivo relativo al controllo dei laboratori che si occupano della verifica degli strumenti MID, la cui performance è a zero non essendo l'attività dei laboratori ancora entrata a regime, i restanti obiettivi hanno dimostrato delle performance molto positive con un aumento in particolare dei controlli effettuati dagli ispettori metrici sull'attività svolta dai laboratori privati accreditati, attività che diventerà primaria nei prossimi anni per il Servizio Metrologia Legale.

3.2. Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti				85,%	
100,%	Indicatori			85,%	
14,%	18KPI24 Vigilanza sugli strumenti in servizio (scadenze, conformità, documentazione)	>= 300 N.	733 N.	100,%	
14,%	18KPI25 Vendite promozionali (LP 4/2000) - verifica di vetrine ed interni	>= 800 N.	1.247 N.	100,%	
14,%	18KPI26 Vigilanza sui Centri tecnici e Officine che installano e riparano tachigrafi digitali e cronotachigrafi analogici	>= 7 N.	8 N.	100,%	
14,%	18KPI27 Vigilanza nel settore orafa (marchiatura oggetti, regolarità vetrina, dotazione bilance)	>= 50 N.	109 N.	100,%	
14,%	18KPI28 Sorveglianza preimballaggi	>= 5 N.	6 N.	100,%	
15,%	KPI167 Percentuale di ispezioni e verifiche metriche effettuate sui laboratori sul totale delle verifiche eseguite dai laboratori stessi (contatori acqua, luce etc)	>= 1,00 %	N/D	N/D	
15,%	KPI53 Percentuale di ispezioni e verifiche metriche effettuate sui laboratori sul totale delle verifiche eseguite dai laboratori stessi	>= 5,00 %	12,01 %	100,%	
0,%	Obiettivi operativi			N/D	

Nessun obiettivo operativo associato all'obiettivo strategico

Obiettivo 3.3 - Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative

Gli obiettivi in materia di procedure sanzionatorie sono stati pienamente raggiunti, garantendo tempi di istruttoria ampiamente inferiori ai termini di legge e un elevato tasso di evasione dei verbali di accertamento, in linea con i risultati delle ultime annualità.

3.3. Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative				100,%	
100,%	Indicatori			100,%	
50,%	KPI101 Lasso di tempo intercorrente tra la ricezione dei verbali e l'emissione delle ordinanze ingiunzioni	100,00 %	100,00 %	100,%	
50,%	KPISTD192 Tasso di evasione dei verbali di accertamento	>= 75,00 %	102,90 %	100,%	
0,%	Obiettivi operativi			71,%	
100,%	3.3.1. Garantire una gestione efficiente delle sanzioni amministrative			71,%	
100,%	KPI103 Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione delle ordinanze sanzionatorie	>= 500 N.	355 N.	71,%	

Obiettivo 3.4 - Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie

Nel corso del 2019 l'Ente camerale ha garantito un buon livello di efficienza nella gestione delle pratiche conciliative, operando nel pieno rispetto dei tempi previsti dalla normativa di riferimento. Raggiunto anche l'obiettivo relativo alla diffusione della cultura conciliativa tramite l'accesso alle informazioni in tema di mediazione attraverso il portale web camerale che ha visto 2162 accessi, circa un quarto in più di quanti preventivati.

3.4. Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie				100,%	
100,%	Indicatori			100,%	
100,%	KPIM91 Numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di mediazione e l'attivazione della procedura rispetto ai termini di legge (30 giorni)	<= 10 gg	7 gg	100,%	
0,%	Obiettivi operativi			100,%	
100,%	3.4.1. Diffusione della cultura conciliativa			100,%	
100,%	KPIM222 Diffusione della cultura conciliativa tramite l'accesso alle informazioni in tema di mediazione attraverso il portale web camerale	>= 1.600 N.	2.162 N.	100,%	

Obiettivo 3.5 - Potenziamento delle attività connesse a marchi e brevetti

La tutela della proprietà industriale riveste un ruolo importante per la valorizzazione dei prodotti e dei servizi di un'impresa. L'Ente ha raggiunto entrambi i target prefissati per il 2019, garantendo il pieno rispetto del termine di legge previsto per la trasmissione all'UIBM delle domande di registrazione di marchi o brevetti presentate dall'utenza. Particolare menzione merita infine l'attività svolta dallo sportello gratuito di primo orientamento per le imprese sui temi della proprietà industriale, gestito mediante convenzione con privati esperti del settore, al quale hanno fatto ricorso 22 imprese nel corso del 2019.

Le visualizzazioni delle sezioni del sito istituzionale dedicate al settore dei marchi e brevetti hanno registrato anche nel 2019 un notevole incremento (passando da 3.853 nel 2017 a 5.952 nel 2018 ai 7.701 accessi del 2019), grazie anche al generale sforzo compiuto dall'Ente camerale sul versante del miglioramento dei propri canali di comunicazione digitale.

3.5. Potenziamento delle attività connesse ai marchi e brevetti					100,%	
100,%	Indicatori				100,%	
33,34%	18KPI17	Numero degli interventi dello "sportello di primo orientamento in materia di proprietà industriale"	>= 10 N.	22 N.	100,%	
33,33%	KPIM223	Numero di giorni intercorrenti fra la presentazione della domanda di marchi e brevetti e il completamento e invio della domanda elettronica all'Ufficio Italiano Brevetti e	<= 8 gg	7 gg	100,%	
33,33%	KPIM286	Incremento delle visualizzazioni delle pagine del sito istituzionale (nr download) dedicate al settore dei marchi e brevetti	>= 5.400 N.	7.701 N.	100,%	
0,%	Obiettivi operativi				N/D	

Nessun obiettivo operativo associato all'obiettivo strategico

AREA STRATEGICA 4 – OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA

Obiettivo 4.1 - Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti pubblici e/o con organizzazioni imprendi

L'obiettivo è stato pienamente raggiunto e superato. Sono state realizzate due analisi economico statistiche inedite: "La digitalizzazione delle imprese in provincia di Trento" e un'indagine sull'efficacia delle azioni di supporto ai percorsi di Alternanza Scuola – Lavoro svolte dalla Camera di Commercio I.A.A. di Trento nel triennio 2017 – 2019.

Si evidenzia anche un incremento della performance relativa al rispetto delle scadenze e delle tempistiche di realizzazione delle indagini economico-statistiche (15,40 giorni rispetto ai 30 previsti).

Il livello di copertura del campione delle indagini congiunturali si attesta al 56,60%, con un valore sostanzialmente invariato rispetto allo scorso anno.

4.1. Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti e/o organizzazioni imprenditoriali					100,%	
100,%	Indicatori				100,%	
100,%	KPI116	Livello di copertura del campione rappresentativo delle indagini congiunturali in relazione all'universo del tessuto produttivo provinciale	>= 50,00 %	56,60 %	100,%	
0,%	Obiettivi operativi				100,%	
100,%	4.1.1. Mantenimento attuale livello di diffusione dei dati economico/statistici				100,%	
50,%	KPIM175	Rispetto dei tempi di realizzazione delle indagini economico-statistiche	<= 30 gg	15,40 gg	100,%	
50,%	KPIM97	Numero di analisi economico - statistiche inedite nell'anno T	>= 1 N.	2 N.	100,%	

Obiettivo 4.2 - Intensificazione della diffusione dei dati economico statistici

È proseguita l'attività di diffusione delle informazioni economiche attraverso comunicati stampa pubblicati sul portale istituzionale, confermando il trend positivo dello scorso anno, anche se l'obiettivo 2019 non è stato completamente raggiunto.

In leggero calo appare anche il numero totale di visualizzazioni della pagina del sito web istituzionale dedicata alle pubblicazioni dell'Ufficio studi e ricerche. Questo dato può essere però influenzato dal fatto che ogni utente può realizzare più di una visita, influenzando quindi il KPI sia in positivo, sia in negativo.

Non è stato invece possibile rilavare alcune misurazioni previste nella programmazione 2019.

In particolare non è stato possibile eseguire il monitoraggio dell'accesso ai comunicati stampa pubblicati sul sito istituzionale e relativi all'attività dell'Ufficio Studi e Ricerche; questo per un errore nella definizione del KPI. Il comunicato stampa infatti, per sua definizione, è inviato direttamente ai

giornalisti, dai quali verrà poi diffuso attraverso i consueti canali. Il sito camerale rappresenta solo una parte marginale di diffusione.

4.2. Intensificazione della diffusione dei dati economico statistici				81,94%	
100,%	Indicatori			81,94%	
50,%	KPI128	Aumento dell'attività di diffusione e comunicazione dei dati economici agli organi di informazione	>= 30 N.	24 N.	80%
50,%	KPI287	Monitoraggio dell'accesso alle pagine dedicate agli studi nel sito istituzionale: aumento del numero totale di visualizzazioni annue.	>= 2.600 N.	2.181 N.	83,88%
0,%	KPI288	Monitoraggio dell'accesso ai Comunicati stampa pubblicati sul sito istituzionale e relativi all'attività dell'Ufficio Studi e Ricerche.	>= 700 N.	N/D	N/D
0,%	Obiettivi operativi			N/D	
100,%	KPI289	Numero citazioni CCIAA, in qualità di soggetto che svolge analisi e osservazioni dell'economia, realizzati da soggetti esterni all'Ente		N/D	
100,%	KPI289	Numero di citazioni della C.C.I.A.A. di Trento, in qualità di soggetto che svolge analisi e osservazioni dell'economia, realizzate da soggetti esterni	>= 80 N.	N/D	N/D

AREA STRATEGICA 5 – PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TARENTINE

Obiettivo 5.1 - Offrire ulteriore impulso (in collaborazione con altri soggetti pubblici o privati) alla promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali ed alla diffusione di una solida cultura di prodotto.

Anche per il 2019 è confermato il trend positivo delle presenze a Palazzo Roccabruna ed Enoteca provinciale del Trentino. Risulta infatti pienamente raggiunto e superato l'obiettivo delle presenze totali sulla struttura nelle giornate di apertura.

Positivo anche l'andamento delle collaborazioni per la gestione congiunta di eventi dedicati a singole specificità di prodotto: confermate le collaborazioni ormai consolidate con Consorzio Vini del Trentino, Istituto Trento Doc, Strada del Vino e dei Sapori, l'ASPAN – Associazione Panificatori del Trentino, l'Apt di Trento, Monte Bondone e Valle dei Laghi, e il Consorzio Vignaioli del Trentino.

Si riscontra infine un pieno raggiungimento dell'obiettivo inerente la gestione efficiente ed economica del personale esterno in rapporto all'afflusso di utenti. Questo a conferma della bontà raggiunta dall'organizzazione dell'Ente camerale in tale ambito.

5.1. Offrire ulteriore impulso (con collaborazione con altri soggetti pubblici o privati) alla promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali ed a diffusione solida cultura di prodotto				100,%	
100,%	Indicatori			100,%	
33,33%	18KPI29	Monitoraggio delle presenze TOTALI per le attività poste in essere presso Palazzo Roccabruna per le attività istituzionali e dell'Enoteca provinciale del Trentino	>= 14.000 N.	20.813 N.	100%
33,34%	18KPI30	Gestione efficiente ed economica del personale esterno in rapporto all'afflusso di utenti nelle giornate gestite direttamente dall'Enoteca	<= 9,50 €	0,11 €	100%
33,33%	KPI289	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	>= 3 N.	3 N.	100%
0,%	Obiettivi operativi			N/D	
<i>Nessun obiettivo operativo associato all'obiettivo strategico</i>					

Obiettivo 5.2 - Monitorare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distinte locali sui mass media.

Si conferma il trend positivo dell'attività di diffusione delle attività promozionali attraverso le piattaforme informatiche a disposizione (siti internet, Facebook e Twitter). Seppur l'obiettivo inerente gli accessi al sito istituzionale dell'Enoteca provinciale sia stato solo parzialmente raggiunto, gli altri obiettivi relativi ai Like alla pagina Facebook ed al numero totale delle Page Engaged all'Account sono stati pienamente raggiunti e superati. Va inoltre considerato che il numero di accessi al sito è praticamente invariato rispetto allo scorso anno, confermando quindi la piena

validità dello strumento.

5.2. Monitorare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distinte locali sui mass media				98,7%	
100,%	Indicatori			98,7%	
33,33%	KPIM292 Monitoraggio dell'accesso al Portale dell'Enoteca provinciale Palazzo Roccabruna	>= 30.000 N.	28.827 N.	96,09%	
33,33%	KPIM293 Aumento del numero totale di Like alle pagine dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna	>= 5.000 N.	6.502 N.	100,0%	
33,34%	KPIM294 Aumento del numero totale di Page Engaged dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna	>= 28.000 N.	38.650 N.	100,0%	
0,%	Obiettivi operativi			N/D	

Nessun obiettivo operativo associato all'obiettivo strategico

Obiettivo 5.3. Sviluppare le azioni di ricerca e studio sulle produzioni tipiche locali

Nel corso del 2019 è stata pubblicata la Monografia “la Vitivinicoltura in Trentino” realizzata in collaborazione con il Consorzio Vini del Trentino, la quale ha preso in esame l’analisi del territorio viticolo, della struttura produttiva del settore e ne ha studiato i dati di produzione e di mercato.

È stata inoltre realizzata la pubblicazione dedicata all’ “Agroalimentare in Trentino”, con la descrizione dei prodotti del territorio e l’inquadramento economico – statistico di ogni singolo comparto.

Realizzata anche una ricerca di mercato sulla notorietà del marchio “Qualità Trentino”, attraverso la quale si è sostenuta un’iniziativa benefica di piantumazione di alberi dopo la tempesta Vaia che ha colpito il nostro territorio.

È stata invece posticipata al 2020 l’indagine programmata con l’Istituto di tutela della Grappa del Trentino sulla conoscenza della Grappa del Trentino in provincia di Trento e nei mercati di riferimento in considerazione dell’evoluzione normativa in atto in materia di Indicazioni Geografiche per i distillati e i prodotti alcolici in generale. Nel corso del 2019 si è avviata solo una riflessione sul tema in questione sono stati definiti i punti per la definizione di una nuova indagine nel 2020.

5.3. Sviluppare le azioni di ricerca e studio sulle produzioni tipiche locali				75,%	
100,%	Indicatori			75,%	
100,%	KPIM296 Realizzazione di attività di ricerca e divulgazione in merito alle produzioni tipiche locali	>= 4 N.	3 N.	75,%	
0,%	Obiettivi operativi			N/D	

Nessun obiettivo operativo associato all'obiettivo strategico

3.3 – Obiettivi trasversali

Obiettivo strategico 1.1 Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica			99,84%	96,42%	96,99%	95,52%	
Indicatore	Algoritmo	Target 2019	Area 1	Area 2	Area 3	Area Staff	
KPI55	Rispetto dei criteri emanati dalla Provincia Autonoma di Trento per la predisposizione da parte della Camera di Commercio	Rispetto a consuntivo dei criteri emanati dalla Provincia Autonoma di Trento per la predisposizione da parte della	SI	100%	100%	100%	100%

	I.A.A. di Trento del preventivo economico.	Camera di Commercio I.A.A. di Trento del preventivo economico (M116)					
KPI56	Grado di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del preventivo economico.	Oneri di funzionamento a consuntivo (M117) / Oneri di funzionamento previsti in sede di assestamento del preventivo economico (M118) %	> = 90,00 %	99,68%	92,02%	90,52%	91,04%
18KPI1	Gradi di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del Preventivo economico (Interventi economici)		> = 90,00 %	-	97,25%	100,45%	-

Obiettivo operativo 1.1.1. Miglioramento e razionalizzazione delle procedure interne di gestione delle risorse

Indicatore		Algoritmo	Target 2019	Area 1	Area 2	Area 3	Area Staff
KPI57	Riduzione degli interventi di ripianificazione e riprogrammazione delle risorse in corso d'anno	Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa e recanti uno o più trasferimenti di risorse (M119) / Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa (M120) %	< = 20,00%	8,18%	9,09%	25,30%	10,42%

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

--	--	--	--	--

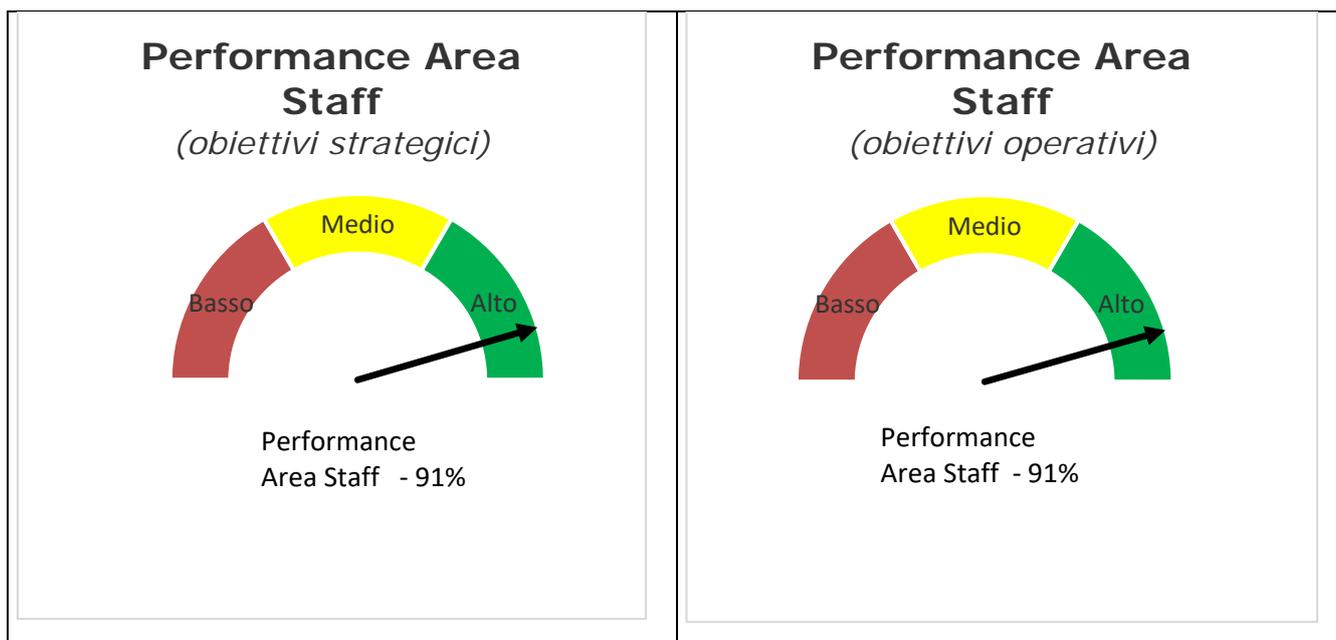
Indicatore		Algoritmo	Target 2019	Area 1	Area 2	Area 3	Area Staff
KPI163	Attivazione, previa analisi e test, delle "richieste di acquisto" sull'applicativo CON2 nel rispetto del Regolamento interno in materia di approvvigionamenti (deliberazione Giunta n. 86/2015)		>= 10,00%	40,96%	40,96%	40,96%	40,96%
Obiettivo operativo 1.5.1. Miglioramento dell'attività provvedimentale dell'Ente							
Indicatore		Algoritmo	Target 2019	Area 1	Area 2	Area 3	Area Staff
KPI162	Miglioramento della tempistica di presentazione delle proposte di deliberazione di Giunta	n. proposte di deliberazione di Giunta presentate nei termini /n. deliberazioni di Giunta adottate	>=80,00 %	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

3.4 – Performance per Area

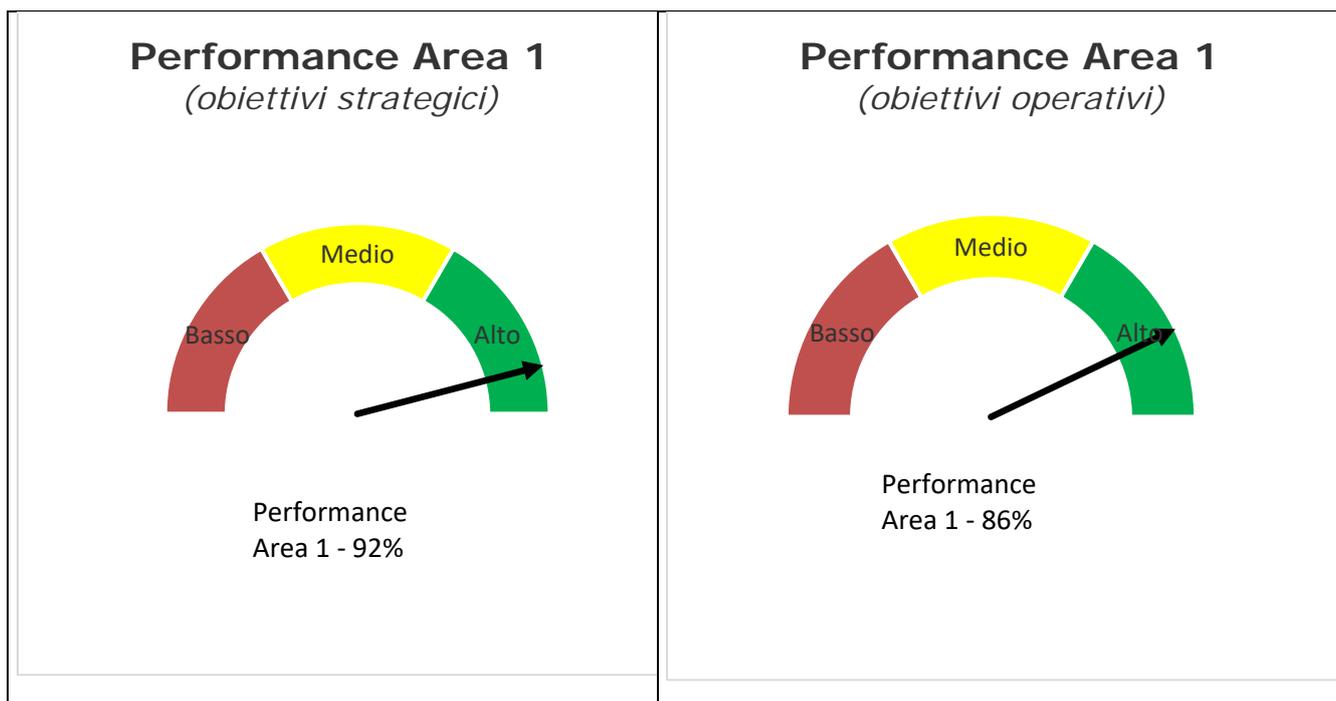
In questa sezione riportiamo i dati già illustrati in precedenza ma aggregati secondo la partizione relative alle 4 Aree presenti presso l'Ente camerale trentino: Area Staff, Area 1 Amministrazione, Area 2 Anagrafe Economica ed Area 3 Promozione e Tutela delle produzioni trentine.

In questa sezione gli obiettivi trasversali sono espressi nella sola percentuale relativa all'Area di riferimento.

Area Staff		Performance ob. strategici	Performance ob. operativi
Obiettivo strategico 1.1	Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica	95,52%	100% (risultato 10,42%)
Obiettivo strategico 1.3	Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione	63,57%	64,32%
Obiettivo strategico 1.5	Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale	100,00%	100,00%
Obiettivo strategico 1.6	Compliance normativa	100,00%	n.d.
Obiettivo strategico 1.8	Miglioramento della comunicazione istituzionale	95,25%	100,00%

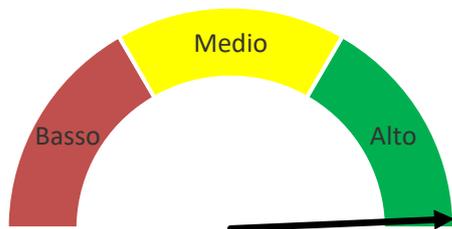


Area 1 - Amministrazione		Performance ob. strategici	Performance ob. operativi
Obiettivo strategico 1.1	Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica	99,84%	100% <i>(risultato 8,18%)</i>
Obiettivo strategico 1.2	Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo	100,00%	100,00%
Obiettivo strategico 1.4	Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale	74,00%	25,00%
Obiettivo strategico 1.5	Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale	100,00%	100,00%
Obiettivo strategico 1.7	Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente	60,75%	n.d.
Obiettivo strategico 1.9	Creazione di una camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale dipendente	100,00%	100,00%
Obiettivo strategico 1.10	Miglioramento dell'attività di gestione della struttura e degli spazi dell'Ente camerale	100,00%	75,00%
Obiettivo strategico 2.3	Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della PA.	100,00%	n.d.



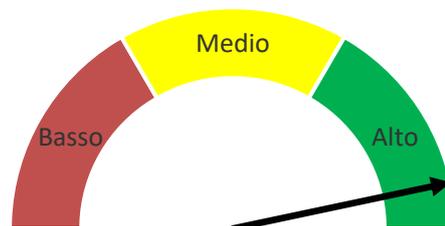
Area 2 - Anagrafe Economica		Performance ob. strategici	Performance ob. operativi
Obiettivo strategico 1.1	Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica	96,42%	100% <i>(risultato 9,09%)</i>
Obiettivo strategico 1.5	Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale	100,00%	100,00%
Obiettivo strategico 2.1	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane	95,88%	88,89%
Obiettivo strategico 2.4	Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri gli strumenti telematici ed il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali	100,00%	100,00%
Obiettivo strategico 2.5	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito ambientale	96,67%	n.d.
Obiettivo strategico 3.1	Gestione efficiente delle competenze in materia di commercio interno	100,00%	n.d.
Obiettivo strategico 3.3	Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative	100,00%	71,00%
Obiettivo strategico 3.4	Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie	100,00%	100,00%

Performance Area 2
(obiettivi strategici)



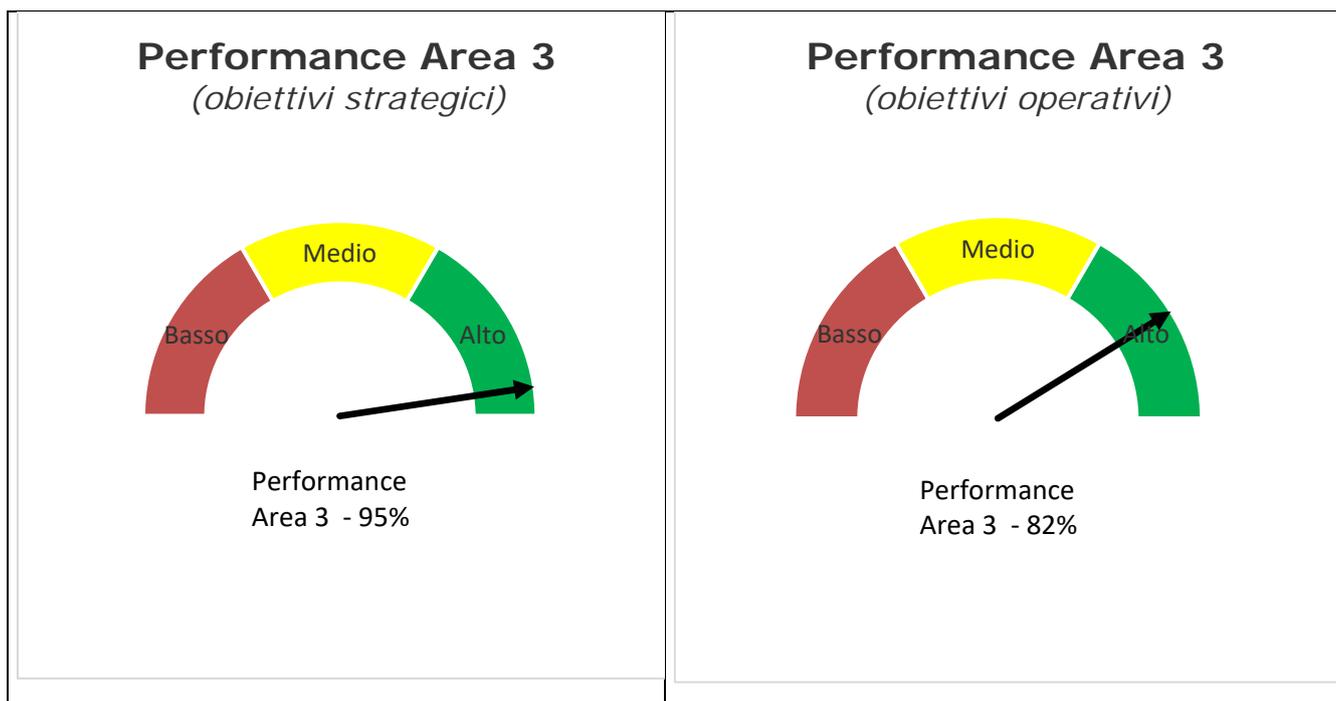
Performance
Area 2 - 99%

Performance Area 2
(obiettivi operativi)



Performance
Area 2 - 93%

Area 3 - Promozione, tutela e sviluppo del territorio		Performance ob. strategici	Performance ob. operativi
Obiettivo strategico 1.1	Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica	96,99%	79,05 % (risultato 25,30%)
Obiettivo strategico 1.5	Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale	100,00%	100,00%
Obiettivo strategico 2.2	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo	100,00%	n.d.
Obiettivo strategico 2.6	Sostenere le imprese nel processo di crescita digitale	100,00%	50,00%
Obiettivo strategico 2.7	Favorire la diffusione del registro dell'Alternanza Scuola Lavoro	100,00%	n.d.
Obiettivo strategico 2.8	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese forestali	100,00%	n.d.
Obiettivo strategico 3.2	Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti	85,00%	n.d.
Obiettivo strategico 3.5	Potenziamento del servizio marchi e brevetti	100,00%	n.d.
Obiettivo strategico 4.1	Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti e/o organizzazioni imprenditoriali.	100,00%	100,00%
Obiettivo strategico 4.2	Intensificazione della diffusione dei dati economico statistici.	81,94%	annullato
Obiettivo strategico 5.1	Offrire ulteriore impulso (con collaborazione con altri soggetti pubblici o privati), alla promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali ed a diffusione solida cultura di prodotto.	100,00%	n.d.
Obiettivo strategico 5.2	Monitorare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali sui mass media	98,70%	n.d.
Obiettivo strategico 5.3	Sviluppare le azioni di ricerca e studio sulle produzioni tipiche locali.	75,00%	n.d.



4. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

L'Ente camerale ha rispettato le fasi e le tempistiche programmate per il processo di misurazione e valutazione della performance anche per il 2019.

Il Legislatore regionale all'art. 1-ter della L.R. 21 luglio 2000, n. 3, introdotto con L.R. 17 maggio 2011, n. 4, ha previsto la definizione di "procedure per la misurazione e valutazione dei risultati delle strutture e forme di verifica del grado di soddisfazione dell'utenza" finalizzate al "miglioramento dei servizi e dell'organizzazione".

Il processo di pianificazione della struttura, degli obiettivi strategici ed operativi che sono andati a comporre il Piano di Miglioramento 2019-2021 è stato effettuato in modalità bottom up, attraverso un processo di concertazione e confronto con gli Uffici, che ha avuto inizio, come di consueto, nell'autunno precedente 2018.

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

Il Servizio Controllo di Gestione ha inviato a tutti i Direttori degli uffici dell'Ente, in data 29 ottobre 2018, una mail, invitandoli a segnalare eventuali modifiche, integrazioni o cancellazioni da apportare agli obiettivi adottati nell'annualità 2018. In particolare per gli obiettivi strategici, di respiro triennale, è stato richiesto di verificare l'adeguatezza dei target già inseriti per il 2019 e di inserire il relativo valore per il 2020 e il 2021.

Per quanto riguardava invece gli obiettivi operativi, di respiro annuale, è stato richiesto di inserire il target per il 2019. Da ultimo è stato richiesto ai Direttori di segnalare eventuali nuovi obiettivi.

Questo lavoro preliminare è stato propedeutico alla consegna del Piano di Miglioramento 2019-2021

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 informatica inviata alle Organizzazioni sindacali.

A conclusione di questa prima parte dell'iter il Piano di Miglioramento 2019-2021 è stato approvato dalla Giunta camerale con Deliberazione numero 4 nella riunione del 18 gennaio 2019, nei termini prescritti dalle norme.

Unica circostanza nella quale ci si è discostati rispetto alle annualità precedenti riguarda la Rilevazione intermedia che è stata effettuata in via solamente informale con mail dell'11 luglio 2019 e limitatamente ad alcuni uffici.

Il processo di rilevazione finale della performance relativa al Piano di Miglioramento per l'annualità 2019 è stata attivata anche in questo caso su indicazione del Segretario generale da una mail del Servizio Controllo di Gestione in data 26 marzo 2020, con la quale si chiedeva ai Direttori degli Uffici 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 2019.

Tale documento sarà sottoposto alla approvazione da parte della Giunta camerale ed inseguito comunicato al Nucleo di Valutazione.

Tale iter rimarrà ancora valido solamente per la gestione delle attività di rilevazione 2020 e verrà poi sostituito dal nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP), approvato con deliberazione della Giunta camerale n. 47 di data 29 maggio 2020.

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:

1. la ricognizione delle modalità e tempistiche di gestione del Piano di Miglioramento;
2. la necessaria approvazione di una più organica modalità di valutazione della dirigenza integrata in un sistema unitario e reso funzionale alle specifiche dell'applicativo di rilevazione (che verrà utilizzato a partire dal 2021);
3. la ricognizione delle regole di valutazione del personale non dirigenziale con un mero richiamo degli istituti previsti dal contratto collettivo.