



CAMERA
DI COMMERCIO
INDUSTRIA
ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA
DI TRENTO

Pronti all'impresa

Relazione sullo stato di attuazione del Piano di Miglioramento

Esercizio 2017

Sommario

PREMESSA	5
1. IL CONTESTO INTERNO	7
1.1. Risorse finanziarie	7
1.2. Risorse umane	7
1.3. Struttura organizzativa.....	8
2 STATO DI ATTUAZIONE DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO	9
2.1. La struttura del Piano di Miglioramento 2017-2019.....	9
2.2. La performance complessiva per l'anno 2017	10
2.3. Rendicontazione 2017 – Schede di dettaglio.....	13
AREA STRATEGICA 1 - OBIETTIVI INTERNI	13
AREA STRATEGICA 2 - PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE.....	20
AREA STRATEGICA 3 – REGOLAZIONE DEL MERCATO.....	25
AREA STRATEGICA 4 – OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA.....	28
AREA STRATEGICA 5 – PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TARENTINE..	30
2.4. KPI strategici (rilevazione triennio 2014-2016)	32
2.5. Obiettivi strategici (confronto performance KPI strategici ed operativi)	39
2.6. Obiettivi per Area dirigenziale	41

PREMESSA

La rendicontazione del Piano di Miglioramento relativa all'anno 2017 fa rilevare una buona performance complessiva, pari al 95,2%, con risultati particolarmente positivi nella gestione della totalità dei servizi anagrafico-certificativi (con percentuali di evasione delle pratiche sempre prossime al 100%), nell'attività di promo-valorizzazione delle produzioni tipiche locali, nonché nel miglioramento dell'efficacia, efficienza dell'azione amministrativa (anche in termini di digitalizzazione dei servizi e delle attività e di riduzione dei tempi amministrativi), tutti obiettivi di centrale importanza per rafforzare il rapporto di fiducia tra l'istituzione pubblica ed i relativi *stakeholder*.

Anche quest'anno, le maggiori criticità si riscontrano in relazione alla visibilità del sito internet istituzionale, la cui fruizione è ancora condizionata da problematiche tecniche non dipendenti dall'operato degli Uffici (perdita di autorità sui motori di ricerca conseguente al cambio della quasi totalità degli indirizzi diretti di pagina). Gli sforzi profusi dall'Ente camerale sul versante del miglioramento della navigabilità complessiva del sito e dell'aggiornamento in tempo reale delle informazioni cominciano ad ogni modo già a mostrare i propri effetti, in termini di incremento progressivo degli accessi di pagina.

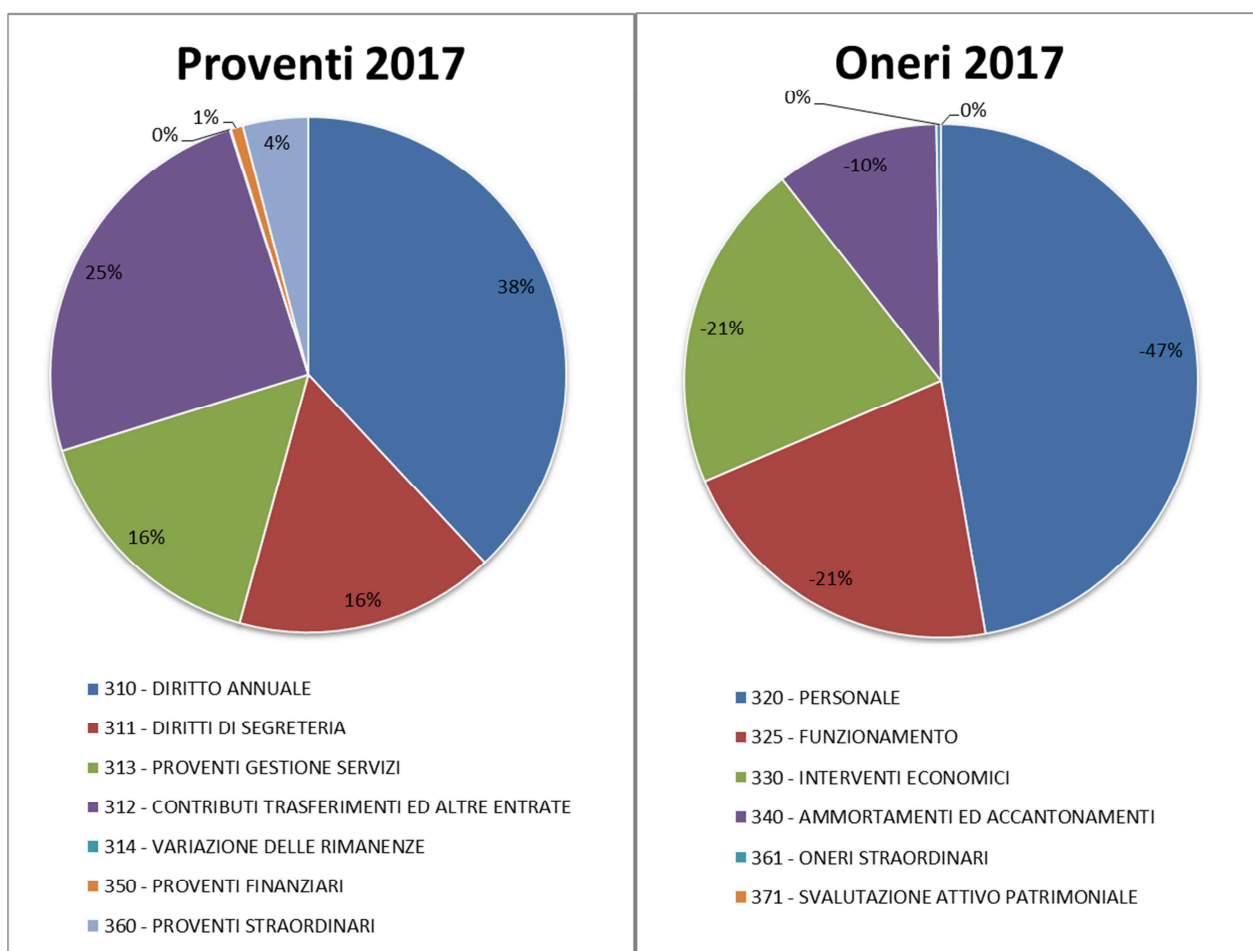
La performance di struttura è ad ogni modo allineata rispetto agli esercizi precedenti (90,01% nel 2016, 94,54% nel 2015 e 87,80% nel 2014) e i risultati dei singoli indicatori strategici segnano, nel quadriennio, trend sostanzialmente positivi a conferma della positività ed efficacia delle azioni intraprese nel predetto periodo. Tali risultati, elaborati limitatamente agli obiettivi strategici, sono apprezzabili al § 2.4, al cui commento in questa sede si rimanda.

1. IL CONTESTO INTERNO

1.1. Risorse finanziarie

Il bilancio relativo all'esercizio 2017 ha rilevato proventi per complessivi Euro 14.927.946,33 e oneri per complessivi Euro 13.960.046,88, chiudendo con un risultato (utile) di esercizio di Euro 967.899,45. La programmazione economica e finanziaria dell'Ente per l'esercizio 2017 è stata in particolare influenzata dalle novità conseguenti alla riforma del sistema camerale e dall'adesione ai progetti di sistema proposti da Unioncamere nei campi dell'innovazione digitale e dell'alternanza scuola lavoro, che hanno consentito un incremento, sul triennio 2017-2019, del diritto annuo nella misura del 20% a fronte dell'erogazione di specifici interventi innovativi a sostegno diretto delle imprese nei precitati ambiti.

I dati di consuntivo attestano, sull'esercizio 2017, 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.



1.2. Risorse umane

Al 31 dicembre 2017 prestavano servizio presso l'Ente camerale 113 dipendenti (110 a tempo indeterminato e 3 a tempo determinato) e 4 Dirigenti (di cui 1 a tempo determinato), con un calo del 3% rispetto al corrispondente valore del 2016.

Le previsioni relative alle uscite di personale sul biennio venturo stimano, ipotizzando l'invarianza dei *part-time* attualmente concessi, un ulteriore calo delle FTE in servizio nella misura dell'8% tra fine 2017 e fine 2019. Tale marcata contrazione richiederà significativi interventi strutturali di adeguamento della pianta organica e ulteriori azioni in punto incremento dell'efficienza e della performance del personale per poter garantire il mantenimento degli attuali livelli quali-quantitativi dei servizi resi.

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

Personale CCIAA al 31 dicembre espresso in unità equivalenti			
	2015	2016	2017
dipendenti a tempo indeterminato (senza dirigenti)	106,87	105,61	101,78
dipendenti a tempo determinato (senza dirigenti)	3,83	2,83	2,83
dipendenti (totale senza dirigenti)	110,80	108,44	104,61
dirigenti a tempo indeterminato	3	3	3
dirigenti a tempo determinato	1	1	1
dirigenti (totale)	4	4	4
dipendenti + dirigenti (totale)	114,80	112,44	108,61

Fonte: Ufficio Risorse Umane CCIAA di Trento

I curricula vitae dei dirigenti ed i tassi di assenza/presenza del personale dipendente sono disponibili sul sito internet istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente".

1.3. Struttura organizzativa

La rendicontazione del Piano di Miglioramento relativo all'esercizio 2017 fa riferimento all'assetto organizzativo interno a 4 Aree dirigenziali, vigente fino al 31 dicembre 2017.

Tale assetto è tuttavia mutato a partire dal 1 gennaio 2018, in esito al progetto di riorganizzazione interna avviato nel corso del 2017, che ha previsto in particolare:

- la riduzione delle aree dirigenziali, passate da 4 a 3, giusta deliberazione del Consiglio camerale n. 12 dd. 13 ottobre 2017 di approvazione delle modifiche al regolamento interno in materia di organizzazione;
- la rivisitazione di plurimi uffici, con accorpamento e spostamento di alcune competenze in base a criteri di omogeneità, in modo da rendere la struttura maggiormente funzionale, garantire una miglior condivisione delle competenze tra servizi e incrementare l'interconnessione e la fungibilità delle figure professionali. Si è in particolare provveduto all'accorpamento di tutte le attività di segreteria e supporto a Segretario Generale, Presidente e Organi collegiali, alla riunificazione in unica area di tutte le competenze in materia di albi e registri, alla creazione di un apposito ufficio per la gestione dei progetti innovativi a sostegno e sviluppo delle imprese, che sempre più sta divenendo un asset centrale dell'azione amministrativa. Tali variazioni sono state disposte con deliberazione della Giunta camerale n. 79 di data 10 novembre 2017, di approvazione del nuovo organigramma e con determinazione del Segretario Generale n. 116 di data 29 novembre 2017, di approvazione della declaratoria delle competenze degli uffici;
- la ridefinizione degli incarichi dirigenziali, direttivi e di coordinamento, assicurando, anche in ottica anti-corrruzione, un'effettiva rotazione del personale, pur nel rispetto dell'esigenza di preservare un'adeguata funzionalità degli uffici.

2 STATO DI ATTUAZIONE DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

2.1. La struttura del Piano di Miglioramento 2017-2019

Il Piano di Miglioramento 2017-2019 (approvato con deliberazione della Giunta camerale n. 4 dd. 20 gennaio 2017) è articolato 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:

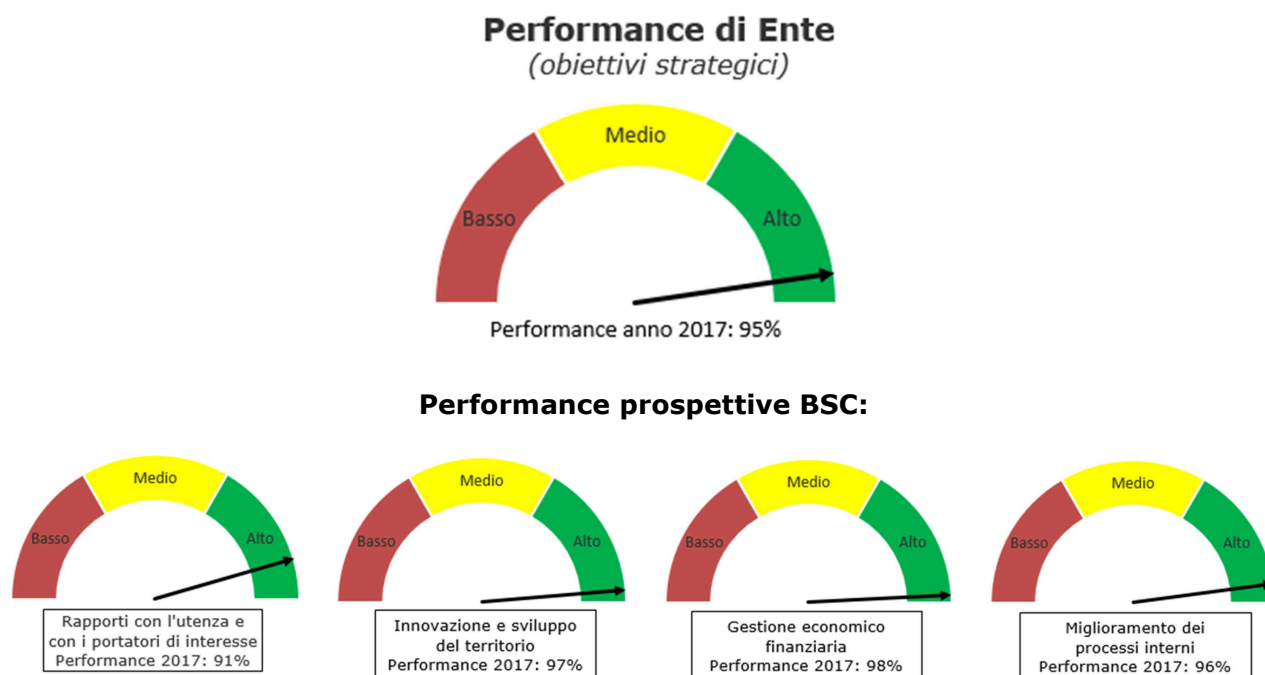
- i KPI strategici monitorano solo alcuni aspetti dell'obiettivo associato;
- i KPI operativi monitorano solo alcune azioni svolte dall'Ufficio.

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).

2.2. La performance complessiva per l'anno 2017

La performance complessiva dell'Ente viene calcolata come media aritmetica delle performance degli obiettivi strategici, mentre non tiene conto degli obiettivi operativi, la cui performance aggregata è pari al 92,9%. Tale scelta è coerente sia con la differente natura e le differenti finalità dei due tipi di obiettivi presenti nel piano, che con l'esigenza di ottenere un risultato comparabile con gli esercizi precedenti.

I cruscotti che seguono riportano il dato complessivo della performance di struttura, scomponendolo nelle prospettive Balanced Scorecard.



Le schede di dettaglio riportano invece i risultati raggiunti nel 2017 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 tre schede riepilogative:

- "KPI strategici (rilevazione quadriennio 2014-2017)", che confronta i risultati raggiunti nel 2017 sui vari KPI strategici con i corrispondenti risultati ottenuti del triennio precedente;
- "Obiettivi strategici (confronto performance KPI strategici ed operativi)", che riporta il calcolo della performance di ciascun obiettivo strategico. Il calcolo viene fatto sia aggregando i KPI strategici, che aggregando i KPI operativi: dalla media aritmetica di tali valori sono ricavate le due performance di struttura citate all'inizio;
- "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

	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 (92,1%)	2.1. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate (60,8%)		4.2. Intensificazione della diffusione dei dati economico statistici (95,9%)	5.2. Monitorare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali sui mass media (98,5%)
		2.2. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane (95,8%)			
		2.3. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale (100%)			
		2.4. Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della PA (93,9%)			
Innovazione e sviluppo del territorio		2.5. Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali (94,4%)	3.2. Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti (95,2%)	4.1. Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti e/o organizzazioni imprenditoriali (83,6%)	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%)
		2.6. Favorire la diffusione del Mercato elettronico sia nazionale che provinciale (100%)	3.3. Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative (99,6%)		5.3. Sviluppare le azioni di ricerca e studio sulle produzioni tipiche locali (100%)
			3.4. Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie (100%)		
			3.5. Potenziamento del servizio marchi e brevetti (100%)		
Gestione economico-finanziaria	1.1. Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica (96,7%)				
	1.2. Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo (100%)				
Miglioramento dei processi interni	1.3. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione (93,8%)		3.1. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente all'attività del servizio prezzi-protesti (84,5%)		
	1.4. Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale (100%)		3.6. Miglioramento e razionalizzazione della gestione del Ruolo conducenti (100%)		
	1.5. Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale (100%)				
	1.6. Miglioramento e telematizzazione dell'attività provvedimentale dell'Ente (100%)				
	1.7. Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente (81,7%)				
	1.9. Creazione di una Camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale dipendente (100%)				
	1.10. Miglioramento dell'attività di gestione della struttura e degli spazi dell'Ente camerale (100%)				

2.3. Rendicontazione 2017 – Schede di dettaglio

AREA STRATEGICA 1 - OBIETTIVI INTERNI

Obiettivo 1.1 - Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica

I dati di consuntivo attestano sul 2017 il pieno rispetto dei limiti di spesa definiti dalla Provincia Autonoma di Trento. I costi di personale restano sostanzialmente invariati rispetto al 2016 per il concorrente effetto di due opposte variazioni: la diminuzione del personale in servizio e l'incremento contrattuale derivante dalla sottoscrizione a fine 2017 dell'accordo stralcio relativo al biennio economico 2016-2017 e triennio giuridico 2016-2018. I costi di funzionamento segnano addirittura un'ulteriore flessione, pari a circa il 18% del consuntivo 2016, rispetto all'obiettivo concordato volto all'invarianza della spesa.

Sostanzialmente positivi, ancorchè in leggero calo rispetto alla performance conseguita nell'anno precedente, 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 $\geq 87\%$)				KPI57 riduzione degli interventi di ripianificazione (target atteso $\leq 25\%$)			
	Consuntivo 2016	Performance 2016	Consuntivo 2017	Performance 2017	Consuntivo 2016	Performance 2016	Consuntivo 2017	Performance 2017
Area 1	87%	99%	89%	99%	20%	100%	11%	100%
Area 2	115%	100%	90%	100%	5%	100%	10%	100%
Area 3	96%	100%	78%	87%	22%	100%	8%	100%
Area 4	96%	100%	82%	91%	31%	76%	45%	69%
Area Staff	71%	82%	54%	60%	22%	100%	18%	100%
Tot. Ente *	97%	100%	84%	93%	17%	100%	18%	100%

* Il dato di struttura è calcolato come media ponderata dei risultati delle singole Aree

Obiettivo strategico 1.1 Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica				Performance ob. Strategico:	97%
Indicatore	Algoritmo		Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI55	Rispetto dei criteri emanati dalla Provincia Autonoma di Trento per la predisposizione da parte della Camera di Commercio I.A.A. di Trento del preventivo economico.		SI	SI	100%
KPI56	Grado di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del preventivo economico.		$\geq 90\%$	84%	93%
Obiettivo operativo 1.1.1. Miglioramento e razionalizzazione delle procedure interne di gestione delle risorse.					
Indicatore	Algoritmo		Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI57	Riduzione degli interventi di ripianificazione e riprogrammazione delle risorse in corso d'anno		$\leq 20\%$	18%	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. Con riferimento al KPI61 si segnala che, in corso d'anno, sono state prese in esame tutte le posizioni dei "non attribuiti" presenti nell'elenco di riferimento, anche se la concreta sistemazione delle stesse è stata possibile per una porzione soltanto dei casi (tra i casi in cui la sistemazione non è tecnicamente possibile, figurano in particolare i pagamenti effettuati da soggetti non iscritti al Registro Imprese e quelli fatti da soggetti iscritti presso altre Camere di Commercio).

Obiettivo strategico 1.2. Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo				Performance ob. Strategico:	100%
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI13	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza (M22)	>=85%	86,60%	100%
Obiettivo operativo 1.2.1. Prosecuzione delle attività di "pulizia del Registro Imprese".					
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI255	Gestione efficace delle procedure di inibizione - ai soli fini del computo della base del diritto annuo di competenza - delle imprese inattive ma non assoggettabili a cancellazione d'ufficio	Rispetto delle tempistiche di completamento dell' iter di inibizione delle imprese inattive per l'anno T - 1 (M255)	31.12.17	31.12.17	100%
KPI144	Aggiornamento della base dati per il calcolo delle imprese inattive (richiesta di nuovo elenco da parte di Infocamere)	Numero di posizioni analizzate e controllate nell'anno (M256) /totale delle imprese contenute nell'elenco di partenza fornito da Infocamere (M257)	>=50%	n.d.	n.d.
Obiettivo operativo 1.2.2. Sistemazione delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale.					
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI61	Grado di sistemazione delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale	Numero totale delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale sistemate nell'anno (M124) / Numero totale delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale (M123) %	100%	79%	79%
Obiettivo operativo 1.2.3. Favorire la regolarizzazione spontanea nel pagamento del diritto annuale da parte delle imprese					
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI235	contattare le imprese che presentano irregolarità nel pagamento del diritto annuale prima che vengano emessi i ruoli esattoriali	contattare tramite invio PEC massiva, tutte le imprese che presentano irregolarità nel pagamento del diritto annuale prima che vengano emessi i ruoli esattoriali al fine di contenere gli oneri reciproci per ente e impresa connessi all'emissione dei ruoli esattoriali (M235)	SI	SI	100%
KPI145	imprese che regolarizzano la propria posizione successivamente alla ricezione della PEC massiva ed anteriormente all'emissione del relativo ruolo	Numero totale delle imprese, contattate con l'invio di PEC massiva per accertata irregolarità, che hanno regolarizzato la propria posizione anteriormente all'emissione del ruolo (M258)/ numero totale delle imprese, contattate con l'invio di PEC massiva per accertata irregolarità (M259)	>=35%	42%	100%

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

È proseguita, nel corso del 2017, l'attività di reportistica e controllo sull'andamento della spesa e su altre tematiche di interesse trasversale, quali la gestione dell'attività provvedimentale e contrattuale.

Anche per l'anno 2017 è stata svolta una rilevazione intermedia del Piano di Miglioramento, che ha poi fatto da base per la definizione, nei mesi di novembre e dicembre 2017, dei nuovi target attesi sul triennio 2018-2019. Gli obiettivi relativi alla percentuale di sottoprocessi interessati dal Piano di Miglioramento e al tasso di variazione dei KPI (calcolati sul Piano 2018) sono stati sostanzialmente raggiunti, ancorché con una percentuale leggermente inferiore al target atteso. Il positivo inserimento del Piano di Miglioramento nell'applicativo gratuito fornito da Unioncamere (Integra) ha infine consentito la dismissione dal 2018 dell'altro applicativo a pagamento precedentemente utilizzato, con correlato risparmio di spesa.

Obiettivo strategico 1.3. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione				Performance ob. Strategico:	94%
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI166	Percentuale di sotto-processi interessati dal Piano di Miglioramento dell'Ente (l'indicatore viene misurato con riferimento al Piano di miglioramento del triennio successivo a quello del presente piano)	Numero di sotto-processi per i quali è stato inserito nel piano di miglioramento almeno un obiettivo specifico (M129) / Numero di sotto-processi in cui si articola l'attività della Camera di Commercio I.A.A. di Trento (M130) %	>=70%	65%	93%
KPI146	Percentuale di indicatori, strategici o operativi, introdotti ex novo nel Piano di Miglioramento dell'Ente (l'indicatore viene misurato con riferimento al Piano di miglioramento del triennio successivo a quello del presente piano)	Numero di indicatori nuovi (M260) / Numero totale di indicatori utilizzati nel piano di miglioramento dell'anno T (M261) %	>=25%	24%	95%
Obiettivo operativo 1.3.1 Elaborazione di sistemi di controllo quali-quantitativo dell'attività dell'Ente.					
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI16	Predisposizione della documentazione inerente il Piano triennale di Miglioramento (Piano di Miglioramento, report di verifica intermedia, relazione finale su attuazione PdM)	Numero di documenti inerenti la gestione del Piano Triennale di Miglioramento elaborati nell'anno di riferimento (M27) / Numero di documenti inerenti la gestione del Piano Triennale di Miglioramento previsti nell'anno di riferimento (M28) %	= 100%	100%	100%
KPIM30	Redazione di report periodici di monitoraggio di alcuni indicatori relativi alla gestione economico patrimoniale dell'Ente	Redazione di report periodici di monitoraggio di alcuni indicatori relativi alla gestione economico patrimoniale dell'Ente (M30)	>= 4	3	75%
Obiettivo operativo 1.3.2 Sperimentazione di una nuova soluzione informatica per la gestione del piano di miglioramento.					
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPIM262	Inserimento su Integra dei dati relativi ai piani di miglioramento 2016 (rilevazione finale) e 2017 (approvazione del piano e rilevazione intermedia)	Tempestivo inserimento dei dati su Integra e redazione di una breve analisi di fattibilità (M262)	30.09.17	01.09.2017	100%

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

L'obiettivo di attivazione della procedura Passweb, con la quale si provvede ad aggiornare la banca dati relativa alle posizioni contributive e retributive del personale, è stato pienamente raggiunto, garantendo la sistemazione della quasi totalità delle posizioni dei dipendenti in servizio tra il 1996 e il 2012. L'attività proseguirà sul 2018 con la sistemazione delle rimanenti pratiche 1996-2012 e con il monitoraggio delle posizioni PassWeb e DMA relative al periodo successivo (post 2012).

Obiettivo strategico 1.4. Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale				Performance ob. Strategico:	100%
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI147	Passweb: ricostruzione delle retribuzioni del periodo 1996-2012 relative al personale in servizio presso l'Ente camerale al 1.1.2017	Numero di posizioni sistemate (anno T + anni precedenti)(M263) / Personale in servizio al 1.1.2017 che ha prestato attività lavorativa in Camera di Commercio nel periodo compreso tra 1996 e 2012 (121 unità-43 pratiche già sistemate) (M264)	>=70%	94%	100%

Obiettivo 1.5 - Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale

Il processo di telematizzazione della gestione documentale procede in modo positivo, come si evince dall'incremento dei protocolli informatici in uscita. Particolare attenzione è stata poi dedicata in corso d'anno alla gestione della fascicolazione digitale, per assicurare la piena corrispondenza tra piano di fascicolazione digitale e cartaceo e garantire una corretta conservazione e un agevole reperimento della documentazione.

Il servizio protocollo, in collaborazione con i referenti dei vari uffici, ha provveduto in corso d'anno alla puntuale verifica dei fascicoli esistenti, iniziando le operazioni di riordino degli stessi. Il monitoraggio svolto ha rilevato in molti casi, per lo più coincidenti con gli uffici

connotati da maggior complessità dal punto di vista archivistico, un sensibile disallineamento tra cartaceo e digitale: le logiche di archiviazione nei due casi sono infatti differenti sotto molti aspetti e il passaggio richiede una fisiologica fase di adeguamento. Vale in ultimo notare come la gestione della fascicolazione digitale sia ulteriormente complicata da alcune rigidità del sistema informatico attualmente in uso (tra cui in particolare l'assenza di un caricamento automatico dei piani di fascicolazione personalizzati e l'impossibilità di creare fascicoli condivisi), che si spera possano trovare risoluzione negli anni a venire.

Obiettivo strategico 1.5. Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale				Performance ob. Strategico:	100%
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance	
KPI69	Incremento delle comunicazioni protocollate inoltrate mediante PEC o altro canale telematico	Numero di protocolli informatici inoltrati nell'anno (M135) / Numero di protocolli totali in uscita nell'anno (M136) %	>= 80%	82%	100%
KPI148	Aggiornamento dei Piani di fasciolazione degli uffici	Numero Piani di fascicolazione aggiornati (M267)/ Numero Piani di fascicolazione esistenti (M266)	>= 50%	59%	100%
Obiettivo operativo 1.5.1. Informatizzazione della gestione del protocollo e dell'attività provvedimentale dell'Ente.					
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance	
KPI149	Verifica aggiornamento Piani di fascicolazione degli uffici	Numero Piani di fascicolazione verificati (M265)/Numero Piani di fascicolazione esistenti (M266) %	>=70%	86%	100%

Obiettivo 1.6 - Miglioramento e telematizzazione dell'attività provvedimentale

L'Ufficio economato ha provveduto ad apporre il proprio visto digitale sulle delibere e determinazioni inerenti l'attività contrattuale dell'Ente nel rispetto delle tempistiche e modalità definite in sede di predisposizione del presente Piano di Miglioramento.

In corso d'anno si è invece scelto di variare parzialmente le modalità di attivazione del sistema di verifica delle scadenze contrattuali, ipotizzate a inizio anno: l'attività è stata svolta nel pieno ed effettivo coinvolgimento dei vari uffici, che hanno tempestivamente completato i prospetti con le informazioni di propria competenza, ma non è stata poi integrata all'interno delle schede di programmazione. Questo in quanto si è preferito mantenere separati i documenti e le relative scadenze, per avere una maggior flessibilità e fruibilità dal punto di vista gestionale. Per tale ragione si è scelto di valorizzare come "non disponibili" i relativi target, pur nella consapevolezza che l'attività è stata completata.

Obiettivo strategico 1.6. Miglioramento e telematizzazione dell'attività provvedimentale dell'Ente				Performance ob. Strategico:	100%
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance	
KPI150	Sviluppo e consolidamento dell'attività di supporto e tutoraggio nella predisposizione dei provvedimenti per l'approvvigionamento di beni e servizi, in conformità al regolamento interno in materia (delibera Giunta n. 86/2015)	Numero di determine vistate per conformità dall'Ufficio economato (M268) / Numero di determine per le quali si prevede nell'anno l'obbligo di acquisizione del visto dell'Ufficio economato (M269)(*) % (*) L'estensione del visto avverrà su base progressiva e coinvolgerà in particolare: per l'anno 2017 gli atti inerenti attività contrattuali di nuova istituzione e gli atti di importo pari o superiore ad € 40.000; per l'anno 2018 tutta l'attività contrattuale il cui impegno di spesa è pari o superiore ad € 5.000; per l'anno 2019 tutta l'attività contrattuale.	100%	100%	100%
Obiettivo operativo 1.6.1. Informatizzazione della procedura di acquisizione telematica dei visti di conformità sui provvedimenti.					
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance	
KPIM205	Progetto di implementazione della procedura dematerializzata per l'acquisizione dei visti dei competenti uffici sui provvedimenti camerali: estensione della procedura ad altre Aree organizzative.	Numero Tipo provvedimenti dematerializzati (M205)	6	6	100%

Obiettivo operativo 1.6.2. Miglioramento della capacità di programmazione degli Uffici, con specifico riguardo alla gestione degli adempimenti contrattuali					
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI151	Istituzione di un sistema di previsione (e conseguente reportistica) delle scadenze contrattuali attese sull'anno e dei nuovi contratti da attivare, integrato con le schede di programmazione economica	Numero di schede di programmazione integrate da parte degli Uffici con le informazioni relative alle scadenze contrattuali (sia contratti in essere che nuovi) (M270) / Numero di schede di programmazione provviste di quadro economico delle risorse (M271) %	>=70%	n.d.	n.d.
KPI152	Tempestiva predisposizione da parte dell'Ufficio economato di un elenco dei contratti in essere di prossima scadenza, che funga da base di partenza per gli Uffici per la compilazione delle schede di programmazione (scadenze: 1.3.2017 per l'assestamento del preventivo economico 2017 e 1.10.2017 per il preventivo 2018)	Elenchi pervenuti nei termini concordati (M272)/ scadenze programmate (1.3.2017 e 1.10.2017) (M273)%	100%	n.d.	n.d.

Obiettivo 1.7 - Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente

Il servizio di *disaster recovery* su terzo sito esterno è stato attivato in corso d'anno, come da programmazione iniziale. L'obiettivo della *business continuity* raggiunge pienamente il target e anche i tempi medi di evasione delle richieste di assistenza sono tendenzialmente allineati alle aspettative. Vale peraltro notare che il dato è calcolato sulle sole richieste veicolate tramite assistel e non tiene conto delle richieste di assistenza telefonica, che vengono nella maggior parte dei casi immediatamente evase. Il dato rende pertanto solo parzialmente la misura dell'operato dell'ufficio.

Le maggiori criticità si riscontrano invece sul rispetto delle modalità stabilite per l'inoltro delle segnalazioni, con una diminuzione della percentuale di richieste inoltrate dai soggetti deputati a farlo a favore di una maggior dispersione e autogestione delle richieste da parte dei singoli dipendenti. Tale dato incide negativamente sul sistema decentrato di risoluzione delle problematiche informatiche e come tale deve essere tenuto monitorato, anche in funzione dell'adozione di adeguati correttivi.

Obiettivo strategico 1.7. Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente				Performance ob. Strategico:	82%
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI19	Diminuzione del rapporto utente richiedente antenna e non antenna per l'evasione delle richieste utilizzando lo strumento informatico QlikCdgAssitel per la misurazione.	Numero di richieste di assistenza inoltrate all'Ufficio Sistemi Informatici da soggetti non "antenna" (M43) / Numero totale di richieste di assistenza inoltrate all'Ufficio Sistemi Informatici (M44) %	<=16%	47%	63%
KPI115	Mantenimento del livello di continuità nell'erogazione dei servizi per utenti esterni ed interni (c.d. business continuity). Misurazione tramite lo strumento informativo Neteye.%	% di continuità di servizio in orario lavorativo di maggior utilizzo (8-13/14-17) dei servizi di posta elettronica, intranet e servizi interni, accesso alla rete camerale e desktop, servizi internet (M58)	>=99%	99,50%	100%
KPI75	Tempestività degli interventi di assistenza. Dato calcolato a partire dal momento della verifica di fattibilità per la lavorazione (data assegnazione)	Tempo medio di evasione delle richieste di assistenza inoltrate dagli uffici mediante l'applicativo Assitel (M142)	<=6 gg	7 gg	93%
KPI140	Incremento degli interventi sul sistema svolti dall'Ufficio sistemi informatici in assenza di richieste da parte degli uffici camerale (miglioramento del sistema al fine di ridurre le ricghieste di intervento esterne)	% degli incarichi assegnati all'USI in assenza di richieste di assistenza esterna (M253)	>=45%	32%	71%
Obiettivo operativo 1.7.1. Miglioramento dei sistemi di back-up in uso presso l'Ente camerale.					
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI77	Progetto sperimentale di allestimento di un servizio di disaster recovery su terzo sito esterno, in conformità ai requisiti legislativi del nuovo CAD (d.lgs. 30 dic 2010, n. 235)	Rispetto delle tempistiche di attivazione del servizio di disaster recovery su terzo sito esterno (M143)	31/12/2017	31/12/2017	100%

Obiettivo 1.8 - Miglioramento della comunicazione istituzionale

Le iniziative di comunicazione sono state realizzate secondo il programma previsto ed hanno riscontrato una risonanza nei mass-media superiore alle aspettative. Nel corso dell'anno è stato in particolare implementato un nuovo modello di newsletter, che viene ora redatta secondo le esigenze comunicative degli uffici in modo da assicurare una maggior tempestività di informazione. Il positivo apprezzamento di tale variazione da parte dell'utenza è confermato dal progressivo incremento di iscritti, registrato in corso d'anno. In parallelo è stato infine avviato il progetto di sperimentazione del software CRM per la gestione dei contatti con l'esterno e la creazione di una banca dati completa, unitaria e costantemente aggiornata.

Obiettivo strategico 1.8. Miglioramento della comunicazione istituzionale				Performance ob. Strategico:	92%
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI79	Assicurare la presenza politica dell'Ente negli organi del sistema camerale nazionale e regionale	Numero di consulte dei Segretari Generali, comitati esecutivi partecipate nell'anno (M146) / Numero totale di consulte dei Segretario generali, comitati esecutivi indette nell'anno e per le quali è prevista la presenza degli organi della CCIAA di Trento (M147) %	>=90%	78%	86%
KPI80	Grado di realizzazione delle iniziative di comunicazione istituzionale programmate ad inizio anno	Numero di eventi previsti nel Piano della Comunicazione e concretamente realizzati nell'anno (M2) / Numero di eventi previsti nel Piano della Comunicazione (M3) %	>=92%	90%	98%
Obiettivo operativo 1.8.1. Miglioramento della pianificazione e programmazione dell'attività di comunicazione in esterno.					
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI1	Rispetto delle tempistiche di redazione del Piano della Comunicazione	Rispetto delle tempistiche di redazione del Piano della Comunicazione (M1)	28/02/2017	28/02/2017	100%
KPI129	Comunicazione esterna: risonanza nei mass media locali dei comunicati stampa inviati	Numero di comunicati stampa camerale dell'anno che sono oggetto di approfondimenti specifici da parte degli organi di stampa (M230)/ Comunicati stampa emanati dalla CCIAA nell'anno (M231)	>=70%	79%	100%
KPI232	Sviluppo nell'anno delle iniziative di comunicazione	Numero di eventi realizzati e non previsti nel Piano di comunicazione dell'anno (M232)	>=10	26	100%
Obiettivo operativo 1.8.2. Attivazione e sperimentazione di nuovi strumenti di videocomunicazione (videoconferenze interne/esterne, eventi in streaming).					
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI3	Numero di eventi virtuali (videoconferenze ed eventi in streaming) organizzati nell'anno (misurazione con lo strumento informatico assiste/calend)	Numero di eventi virtuali organizzati nell'anno (M4)	>= 10	9	90%

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.

La realizzazione nel corso dell'anno 2017 della formazione sul nuovo software di gestione contabile ha in particolare fatto registrare, relativamente ai KPI118 e KPI106, performance ampiamente superiori al target prefissato, che era stato calcolato sulla base della sola formazione "standard".

Obiettivo strategico 1.9. Creazione di una camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale dipendente				Performance ob. Strategico:	100%
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI23	Rapporto tra il numero di eventi formativi svolti nella sede camerale o sul territorio comunale di Trento e il totale degli eventi formativi cui il personale camerale ha partecipato	Numero di eventi formativi per i dipendenti svolti entro la sede camerale e/o all'interno del Comune di Trento (M54) / Numero totale di eventi formativi cui il personale camerale ha partecipato (M55)	>=0,90	0,93	100%

KPI118	Diffusione dell'attività formativa (esclusa formazione trasversale obbligatoria ex lege e formazione per progressioni economiche) tra il personale camerale assunto a tempo indeterminato	Personale camerale partecipante a programmi di formazione nell'anno (MSTD118) / Personale camerale (MSTD119) %	>= 30%	64%	100%
Obiettivo operativo 1.9.1. Attivare adeguati percorsi formativi per il personale camerale					
Indicatore	Algoritmo		Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI106	Garantire al personale dipendente un elevato livello di formazione sia su tematiche di specifica competenza dell'Ufficio che su materie a carattere più trasversale (con esclusione della formazione obbligatoria)	Numero di ore di formazione effettuate sull'anno T (M56)	>= 500	1.417	100%

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

In una logica di contenimento della spesa pubblica e di razionalizzazione delle risorse a disposizione, l'Ente camerale ha cercato di gestire nel modo migliore le sue strutture, sia programmando in modo puntuale i lavori di valore inferiore ai 100.000 euro, che dandone tempestiva esecuzione. È proseguita inoltre, con risultati ampiamente superiori agli obiettivi che ci si era prefigurati a inizio anno, l'attività di mappatura degli spazi camerali, funzionale anche all'esecuzione sul 2018 del progetto di riorganizzazione degli spazi posti al piano terra della struttura camerale (razionalizzazione degli accessi e riorganizzazione degli uffici fisici per comunanza di servizi offerti al pubblico).

Obiettivo strategico 1.10 Miglioramento dell'attività di gestione della struttura e degli spazi dell'Ente camerale				Performance ob. Strategico:	100%
Indicatore	Algoritmo		Target 2017	Consuntivo	Performance
KPIM274	Verifica straordinaria dei beni iscritti nell'inventario dei beni mobili di proprietà camerale. Verifica consistenza, ubicazione e assegnatario	ambienti ed uffici sottoposti a verifica (M274)	>=30%	62%	100%
KPI138	Mappatura degli spazi esistenti per la loro razionalizzazione in relazione agli standard previsti per dipendente	MQ mappati al 31.12.t (anno t + anni precedenti) (M250) / MQ totali da mappare (totale metri quadri immobili camerali) (M251)	>=60%	66%	100%
Obiettivo operativo 1.10.1 Preventiva individuazione analitica dei lavori di manutenzione di valore inferiore a Euro 100.000,00					
Indicatore	Algoritmo		Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI139	Individuazione analitica dei lavori di manutenzione da effettuarsi nell'anno t in relazione alle risorse disponibili	Inserimento all'interno dei documenti di programmazione economica di un prospetto analitico relativo ai lavori di manutenzione da effettuarsi nell'anno t in relazione alle risorse disponibili (M252)	SI	SI	100%

AREA STRATEGICA 2 - PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE

Obiettivo 2.1 - Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate

I dati relativi all'utilizzo del sito internet camerale scontano ancora della perdita di visibilità conseguente al cambio della quasi totalità degli indirizzi diretti di pagina, avvenuto con la messa in linea del nuovo portale. Non di meno, l'analisi dell'andamento degli accessi nei vari trimestri dell'anno segna un positivo e netto incremento degli stessi (seppur non ancora sufficiente a raggiungere i valori pre-cambio), a riprova della bontà delle azioni avviate dall'ente camerale in punto semplificazione e tempestivo aggiornamento dei contenuti e riduzione dei click per accedere alle pagine:

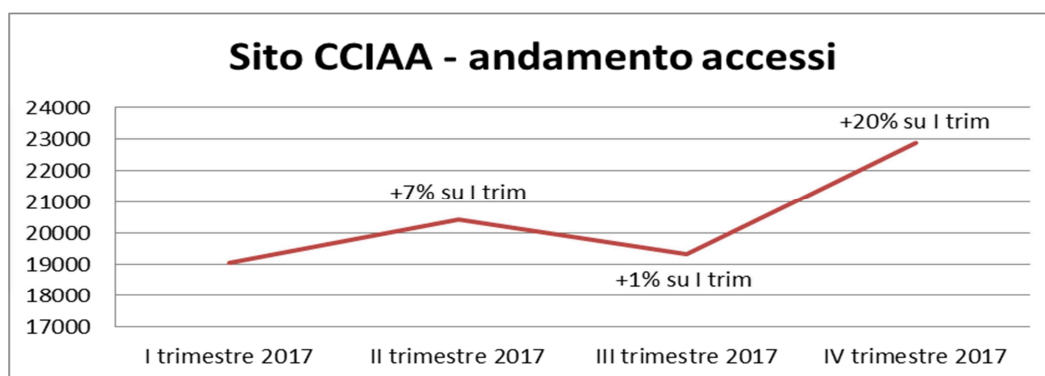


Grafico 1: accessi trimestrali al sito internet camerale, andamento nell'anno 2017

Positivi e confortanti appaiono anche i dati sulla qualità della navigazione, che sono stati oggetto di specifiche rilevazioni in corso d'esercizio: le sessioni di navigazione coinvolgono mediamente 3,38 pagine per 3' e 19" di connessione, la frequenza di rimbalzo è inferiore al 30% e la percentuale di visitatori di ritorno è pari al 18,5%, indice di una buona fidelizzazione dell'utenza di riferimento.

In corso d'anno è stato altresì completato l'aggiornamento della sezione amministrazione trasparente, in recepimento delle novelle normative. L'aggiornamento della sezione bandi di gara e contratti è stato in particolare ultimato solo successivamente alla data che ci si era prefissati come termine (giugno 2017), in ragione della complessità dei dati da comunicare e della necessità di verificare le soluzioni informatiche proposte da Infocamere.

Obiettivo strategico 2.1. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate			Performance ob. Strategico:	61%	
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance	
KPIM227	Aumento del numero totale di sessioni nell'anno. Una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web, l'app e così via. Tutti i dati sull'utilizzo (visualizzazioni di schermate, eventi, e-commerce ecc.) vengono associati a una sessione. (Utilizzo googleanalytics - Pubblico - Comportamento - Nuovi e ritorno)	Numero totale di sessioni di accesso al sito web istituzionale effettuate nell'anno. (2015 - 213.557) (M227)	>=200.000	121.623	61%
Obiettivo operativo 2.1.1. Migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni veicolate tramite la Newsletter camerale					
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance	
KPIM275	Garantire una periodicità nell'invio della newsletter camerale	Numero di newsletter realizzate ed inoltrate nell'anno (M275)	>= 12	13	100%

Obiettivo operativo 2.1.2. Garantire il tempestivo aggiornamento del sito internet, anche in riferimento al tempestivo recepimento delle novità normative					
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
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 aggiornamento relative alle sezioni notizie, avvisi e agenda; 7 ore lavorative per le rimanenti richieste	Numero di richieste evase nel rispetto dei tempi prefissati (M276)/ Numero di richieste di aggiornamento, modifica ed integrazione dei dati pubblicati sul sito internet istituzionale, inviate dagli uffici sulla mail dedicata (M277) %	>=90%	95%	100%
KPI132	Aggiornamento entro il mese di giugno 2017 della sezione Amministrazione Trasparente del sito web camerale	Numero di aggiornamenti in materia di trasparenza effettuati sul sito internet camerale (M239) / Numero di aggiornamenti in materia di trasparenza previsti dalla normativa regionale (da implementare sul sito internet) (M240) %	100%	99%	99%
Obiettivo operativo 2.1.3. Analisi periodica del livello di fruizione del sito internet da parte di utenti esterni					
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI91	Monitoraggio del livello di fruizione del sito internet camerale	Numero di report realizzati nell'anno (cadenza quadrimestrale), che analizzino gli accessi medi mensili al sito istituzionale (M160)	>= 3	3	100%

Obiettivo 2.2 - Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane

Decisamente positiva la performance del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane che mantengono, come per gli anni precedenti, elevati livelli di qualità, anche in termini di tempi di evasione delle pratiche, nonostante l'incremento del carico di lavoro dell'ufficio conseguente alle nuove competenze in materia di start-up.

Obiettivo strategico 2.2. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane				Performance ob. Strategico:	96%
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI154	Mantenimento della attuale percentuale di evasione delle pratiche telematiche del Registro delle Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane.	Percentuale di pratiche del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane evase nell'anno sul totale delle pratiche ricevute (fonte rilevazione: Priamo - Flussi pratiche - tempi di lavorazione: analisi dei tempi medi) (M278)	>=98%	100%	100%
KPI155	Riduzione dei tempi di evasione delle pratiche del Registro delle Imprese	Percentuale di pratiche del Registro Imprese evase nell'anno nel termine di 5 giorni sul totale delle pratiche ricevute (fonte rilevazione: Priamo - Flussi pratiche - Tempi di lavorazione per classi di durata) (M279)	>=80%	69,20%	87%
KPI156	Miglioramento delle qualità delle pratiche inviate al Registro Imprese e all'Albo delle Imprese Artigiane.	Pratiche del Registro Imprese e Albo Imprese Artigiane con almeno una gestione correzione nell'anno (M280) / Pratiche del Registro Imprese ricevute nell'anno (escluse pratiche d'ufficio) (M281)% (fonte rilevazione: Priamo - Flussi pratiche - Tempi di lavorazione: analisi dei tempi medi)	<=35%	37,12%	97%
KPIM216	Contenimento del numero di annullamenti su rilascio documenti	Numero annuale di annullamenti su rilascio documenti (M216)	<= 280	254	100%
Obiettivo operativo 2.2.1. Formazione del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria					
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI117	Utilizzo della Comunità on-line per la formazione continua del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che predispongono le pratiche del RI e del AA	Numero di moduli disponibili sulla Comunità on-line rivolti al personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che predispongono le pratiche del RI e del AA (M203)	>= 2	2	100%
KPIM71	Numero di giornate di formazione realizzate per il personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che si occupano della preparazione pratiche RI e AA	Numero di giornate di formazione realizzate per il personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che si occupano della preparazione pratiche RI e AA (M71)	>= 2	2	100%

Obiettivo 2.3 - Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale

Anche per il 2017 si confermano le performance positive dell'attività svolta dall'Ufficio Agricoltura-Ambiente, con tempi di evasione delle pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione all'albo gestori ambientali ampiamente inferiori ai termini di legge e l'effettuazione dei controlli nel settore vitivinicolo come da normativa vigente.

Si segnala inoltre che in corso d'esercizio il servizio agricoltura è stato impegnato con la gestione delle procedure volte all'accreditamento dell'Ente camerale presso Accredia (Ente unico nazionale di accreditamento designato dal Governo) quale organo di controllo. Tali procedure dovrebbero trovare completamento nel corso del 2018, a conclusione di un intenso percorso di verifica e controllo interno, a maggior tutela e garanzia della correttezza, trasparenza e affidabilità dell'operato delle strutture camerale.

Obiettivo strategico 2.3. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale			Performance ob. Strategico:	100%	
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance	
KPIM282	Tempo medio di istruzione delle pratiche "ordinarie" dell'Albo gestori Ambientali, calcolato come media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura della pratica (registrazione del protocollo) e la data di sua chiusura (data di fine istruttoria) - dato fornito da Ecocerved	Media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura delle pratiche "ordinarie" (registrazione del protocollo) e la data di loro chiusura (data di fine istruttoria) (M282)	<=45gg	45	100%
KPIM283	Tempo medio di istruzione delle pratiche "semplificate" dell'Albo gestori Ambientali, calcolato come media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura della pratica (registrazione del protocollo) e la data di sua chiusura (data di fine istruttoria) - dato fornito da Ecocerved	Media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura delle pratiche "semplificate" (registrazione del protocollo) e la data di loro chiusura (data di fine istruttoria) (M283)	<=35gg	35	100%
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 giorni).	Sommatoria dei tempi di evasione delle singole istanze nell'anno T (M166)/ numero di istanze pervenute nell'anno T * 100 (M167)	<=8gg	8	100%
Obiettivo operativo 2.3.1. Gestione delle competenze in materia di controlli sui vini DO e IGP nel rispetto delle prescrizioni normative vigenti.					
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance	
KPI94	Gestione delle competenze in materia di controlli sui vini DO e IGP nel rispetto delle prescrizioni normative vigenti.	Numero di controlli effettuati nel settore vitivinicolo nell'anno T (M169) / Numero di controlli da effettuare nel settore vitivinicolo previsti dalla normativa vigente (M172) %	100%	100%	100%

Obiettivo 2.4 - 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, il cui indicatore segna un ulteriore miglioramento rispetto al già positivo risultato raggiunto negli scorsi anni: nel 2017 le fatture sono state pagate in media 27,83 giorni prima della loro data di scadenza, rispetto ai corrispondenti valori del 2016 e del 2015, pari rispettivamente a 21,41 e 18,22 giorni di anticipo. Questo a conferma della forte attenzione che la Camera di Commercio pone sul controllo e sulla gestione delle proprie posizioni debitorie, nella consapevolezza che una riduzione dei tempi di pagamento porta diretto beneficio alle imprese creditrici.

Particolare attenzione è stata dedicata anche alla tematica della digitalizzazione delle procedure contabili, pur non essendo riusciti a raggiungere pienamente il target prefissato.

Obiettivo strategico 2.4. Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della PA.			Performance ob. Strategico:	94%	
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance	
KPI206	Mantenimento dell'attuale tempistica di pagamento delle fatture passive da parte della CCIAA di Trento (secondo l'indicatore richiesto dal D.M. 22 settembre 2014)	Σ (gg. intercorrenti fra data scadenza fattura e data di pagamento) * importo dovuto	<= - 18 gg	-27,83	100%
		somma importi pagati (M206)			
KPI207	Contenimento dei casi di pagamenti anomali	Numero di pagamenti oltre i 100 giorni (M207)	<= 10	0	100%
KPI29	Trasmissione via posta elettronica o PEC delle fatture attive	Numero di fatture attive trasmesse via PEC o posta elettronica (M67) / Numero di fatture attive emesse nell'anno di riferimento (M68) %	>=32%	26%	82%

Obiettivo 2.5 – Offrire alle imprese che intendo aprirsi ai mercati esteri il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali

Particolare attenzione è stata rivolta alla gestione degli adempimenti in materia di commercio con l'estero, nonostante i cambiamenti interni intervenuti a livello di personale dedicato al servizio. Nell'ambito dell'attività di supporto svolta dalla Camera di Commercio di Trento in merito allo sportello provinciale Unioncamere Europa, l'Ente camerale ha infine monitorato l'interesse delle imprese trentine nei confronti del mercato estero, rilevando dati allineati alle aspettative.

Obiettivo strategico 2.5. Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri gli strumenti telematici ed il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali			Performance ob. Strategico:	94%	
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance	
KPI26	Informatizzazione della procedura di rilascio dei certificati d'origine del Servizio commercio estero	Numero di certificati di origine rilasciati online (M62) / Certificati di origine rilasciati dalla CCIAA nell'anno (MSTD70) %	>=30%	33%	100%
KPI134	Progetto di informazione e supporto alle imprese che intendono mettersi in contatto con Unioncamere Europa operante a Bruxelles	Numero di imprese trentine che annualmente hanno contattato Unioncamere Europa (M242)	>= 9	8	89%

Obiettivo 2.6 – Offrire impulso alla diffusione del Mercato elettronico sia nazionale che provinciale.

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).

Si mantengono in particolare elevati, ancorché in leggero calo rispetto all'esercizio precedente, gli interventi di assistenza per il mercato elettronico, a conferma della perdurante esigenza delle imprese di essere supportate nell'utilizzo della precitata piattaforma. Proprio nell'ottica di semplificare l'accesso e l'utilizzo dei sistemi di e-procurement, l'Ente camerale ha partecipato attivamente ai tavoli di lavoro con Provincia Autonoma di Trento, APAC e Informatica trentina, facendosi portavoce delle istanze di semplificazione avanzate dal mondo imprenditoriale. L'auspicio è che il complesso degli interventi attuati e da attuare sulla piattaforma di e-procurement provinciale possa tradursi in un calo degli interventi di assistenza e in una conseguente maggior autonomia del mondo imprenditoriale nella gestione delle relative piattaforme. Nel frattempo l'Ente camerale continuerà a garantire il proprio supporto alle imprese trentine, per un'ottimale funzionalità dello strumento.

Obiettivo strategico 2.6. Offrire impulso alla diffusione del Mercato elettronico sia nazionale che provinciale				<i>Performance ob. Strategico:</i>	✔ 100%
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPIM247	Attività di supporto allo sportello e telefonica delle imprese trentine nell'accesso al mercato elettronico (MePA e ME-PAT)	Numero di appuntamenti effettuati allo sportello ed in modalità telefonica a supporto delle imprese trentine nell'iscrizione al mercato elettronico (MePA e ME-PAT) nell'anno t (M247)	>= 1.500	4.315	✔ 100%
Obiettivo operativo 2.6.1. Assicurare un costante miglioramento dell'attività allo sportello					
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPIM284	Attivazione di sistemi di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza relativamente all'attività del Servizio Impresa Digitale	Rispetto dei termini di attivazione di un'indagine di customer satisfaction, da rendere disponibile all'uscita della sede camerale per una tempestiva valutazione del servizio fruito (M284)	31/12/2017	29/12/2017	✔ 100%

AREA STRATEGICA 3 – REGOLAZIONE DEL MERCATO

Obiettivo 3.1 - Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente all'attività del servizio prezzi-protesti

Con lo svolgimento delle attività relative all'evasione delle istanze di cancellazione e annotazione dei protesti e all'elaborazione dei listini prezzi, l'Ente camerale intende favorire lo sviluppo di un mercato trasparente a tutela del consumatore finale e delle stesse imprese che vi operano. I risultati conseguiti in tali ambiti si confermano sostanzialmente positivi, soprattutto per quanto concerne il livello quali-quantitativo dei servizi erogati. L'integrazione del prezziario delle opere edili è stata svolta in leggero ritardo rispetto alla scadenza programmata, ma comunque entro l'anno di riferimento. Il positivo apprezzamento dell'attività svolta da parte dell'utenza di riferimento è confermato dal continuo incremento degli iscritti al portale, ampiamente superiore alle aspettative.

Obiettivo strategico 3.1 Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente all'attività del servizio prezzi-protesti			Performance ob. Strategico:	85%	
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance	
KPIM244	Incremento del numero di download dei listini dei prezzi petroliferi pubblicati sul sito internet istituzionale	Nr download dei listini dei prezzi petroliferi pubblicati sul sito internet istituzionale (M244). (utilizzo googleanalytics - Comportamento - Eventi - Principali eventi - Download - sommatoria dei download dei vari Listini prodotti petroliferi)	>=32000	12.169	🟡 38%
KPIM226	Aumento del numero di iscritti al portale "www.prezziarioedile.tn.camcom.it" per la consultazione dei Prezzi informativi dei materiali e delle opere edili (2014 n.2.417)	Numero di iscritti al portale "www.prezziarioedile.tn.camcom.it" (M226)	>=3200	4.100	🟢 100%
KPIST D17 6	Rispetto dei termini di legge per l'evasione delle istanze per cancellazioni e annotazioni protesti (entro 25 giorni dalla ricezione della domanda)	Istanze di cancellazioni e annotazioni protesti gestite entro 25 giorni, nell'anno (MSTD205) / Istanze di cancellazioni e annotazioni pervenute nell'anno (MSTD206) %	>=99%	100%	🟢 100%
KPIM243	Tempo medio per l'evasione delle istanze di cancellazione ed annotazione protesti (termine di legge entro 25 giorni dalla ricezione della domanda)	Tempo medio di evasione delle istanze di cancellazione ed annotazione di protesti (escluse riabilitazioni) (M243)	<= 20gg	8,17 gg	🟢 100%
Obiettivo operativo 3.1.1 Aggiornamento listini camerale					
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance	
KPIM285	Incremento delle voci di cui si compone il prezziario delle opere edili, per ricomprendervi il settore dell'efficientamento degli edifici	Rispetto del termine fissato per l'integrazione del prezziario delle opere edili con le nuove voci relative all'efficientamento degli edifici (M285)	31/07/2017	01/10/2017	🟡 40%

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

Sostanzialmente positivi sono anche i risultati raggiunti nell'ambito della metrologia legale, ancorché in leggero calo rispetto all'esercizio precedente. Vale comunque notare che l'esercizio 2016 aveva visto un incremento dell'attività ispettiva (+10%) ampiamente eccedente i target previsti, che ha inciso in maniera significativa anche sulla base di calcolo impiegata per alcuni indicatori 2017 (es: sviluppo delle visite ispettive sul triennio). L'operato degli ispettori metrici ha comunque garantito anche sul 2017 la piena e pronta evasione delle richieste dell'utenza, a presidio e tutela del corretto funzionamento degli strumenti di misura.

Un'ultima notazione la richiede l'indicatore KPI53, la cui performance risente delle modifiche nell'algoritmo di calcolo, conseguenti all'entrata in vigore del nuovo sistema di archiviazione elettronica di caricamento delle verifiche, che consente di effettuare più interventi sotto la

medesima registrazione. Il target andrà pertanto rimodulato per gli esercizi a venire, anche in funzione della percentuale di controlli sui laboratori richiesta dalla nuova normativa, pari al 5% (dato ampiamente rispettato sul 2017).

Obiettivo strategico 3.2 Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti				Performance ob. Strategico:	95%
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI123	Tasso di evasione delle richieste di verifica periodica sugli strumenti di misura esistenti nella provincia pervenute ai Servizi metrico camerale	Richieste di verifica periodica evase (M218) / Richieste pervenute alla CCIAA (M219) %	>= 95%	92%	97%
KPISTD16 4	Sviluppo temporale del numero di visite ispettive effettuate dalla Camera di commercio nell'anno "n" rispetto alla media del triennio ("n-3", "n-1")	Visite ispettive effettuate dalla Camera di commercio nell'anno (MSTD273) / Media delle visite ispettive effettuate dalla Camera di commercio nel triennio precedente (MSTD274) %	>= 101%	94%	93%
Obiettivo operativo 3.2.1 Garantire l'efficacia e l'efficienza dell'attività degli ispettori metrici sul territorio					
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI114	Attività ispettiva sul territorio a parità di personale dedicato al servizio	Numero complessivo di verifiche di strumenti metrici (periodiche, ispettive e di sorveglianza) evase nell'anno (M114) / Personale metrico impegnato in attività espresso in FTE nell'anno t (M199) (2,66)	>= 750	636	85%
KPI53	Percentuale di ispezioni e verifiche metriche effettuate sui laboratori sul totale delle verifiche eseguite dai laboratori stessi	Numero di controlli effettuati dagli ispettori metrici sui laboratori di verifica (M115) / Numero di verifiche degli strumenti metrici eseguite dai laboratori incaricati (M95) %	>= 60%	16%	27%
KPI89	Numero di controlli effettuati sugli esercizi commerciali in merito alle vendite particolarmente favorevoli	Numero di controlli effettuati sugli esercizi commerciali in merito alle vendite particolarmente favorevoli (M89)	>= 650	1.145	100%
KPI124	Collaborazioni con altri organi di vigilanza presenti sul territorio	Numero di richieste di collaborazione svolte (M220) / Numero di richieste di collaborazione pervenute (M221) %	100%	100%	100%

Obiettivo 3.3 - Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative

Anche gli obiettivi in materia di procedure sanzionatorie sono stati pienamente raggiunti, mantenendo tempi di istruttoria ampiamente inferiori ai termini di legge e un elevato tasso di evasione dei verbali di accertamento che, tra l'altro, ha portato nel corso del 2017 al completo azzeramento dell'arretrato relativo all'anno 2016.

Obiettivo strategico 3.3 Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative				Performance ob. Strategico:	100%
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI101	Lasso di tempo intercorrente tra la ricezione dei verbali e l'emissione delle ordinanze ingiunzioni	Numero di ordinanze ingiunzioni emesse nell'anno t entro il termine di 1 anno dalla data di ricezione dei verbali (M187)/Numero totale di ingiunzioni emesse nell'anno t (M188)%	>=100%	100%	100%
KPISTD19 2	Tasso di evasione dei verbali di accertamento	Verbali di accertamento istruiti nell'anno (MSTD277) / Verbali di accertamento ricevuti nell'anno e residui (MSTD278) %	>=75%	74%	99%
Obiettivo operativo 3.3.1 Garantire una gestione efficiente delle sanzioni amministrative					
Indicatore		Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI103	Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione delle ordinanze sanzionatorie	Numero di ordinanze sanzionatorie emesse nell'anno t (M191) / Personale dedicato all'attività sanzionatoria espresso in FTE (M192) (1,25)	>= 500	498,4	100%

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

Anche nel corso del 2017 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. Positivo anche il numero di procedure conciliative gestite nell'anno (91 in totale), in crescita del 30% ca rispetto alla media dei valori del biennio precedente, con

un trend confermato anche dal numero di procedure avviate nel corso del primo bimestre del 2018, pari a 20.

Obiettivo strategico 3.4 Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie				Performance ob. Strategico:	100%
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance	
KPIM91	Numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di mediazione e l'attivazione della procedura	Numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di conciliazione e l'avvio della procedura (M91)	<=10 gg	5	100%
Obiettivo operativo 3.4.1 Diffusione della cultura conciliativa					
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance	
KPIM222	Diffusione della cultura conciliativa tramite l'accesso alle informazioni in tema di mediazione attraverso il portale web camerale	Numero di visualizzazioni delle pagine del sito internet dedicate alla mediazione e arbitrati (solo pagine di secondo livello) (M222) (Utilizzo googleanalytics - Comportamento - Contenuti del sito - Tutte le pagine - pagine dedicate a mediazione e arbitrato: di secondo livello per il menù imprenditore e cittadino e di primo livello per il menù professionista - Visualizzazione di pagina)	>= 1.200	1.268	100%

Obiettivo 3.5 - Potenziamento del servizio 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 pienamente entrambi i target prefissati per il 2017, garantendo in particolare il pieno e ampio rispetto del termine di legge previsto per la trasmissione all'UIBM delle domande di registrazione di marchi o brevetti, presentate dall'utenza.

Obiettivo strategico 3.5 Potenziamento del servizio marchi e brevetti				Performance ob. Strategico:	100%
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance	
KPIM223	Numero di giorni intercorrenti fra la presentazione della domanda di marchi e brevetti e il completamento ed invio della stessa all'Ufficio italiano Brevetti e Marchi - UIBM (previsto il termine di 10 giorni)	Numero di giorni intercorrenti fra la presentazione della domanda di marchi e brevetti e il completamento ed invio all'Ufficio italiano Brevetti e Marchi - UIBM. (M223)	<=8 gg	7	100%
KPIM286	Incremento delle visualizzazioni delle pagine del sito istituzionale (nr download) dedicate al settore dei marchi e brevetti	Numero di visualizzazioni delle pagine del sito internet istituzionale dedicate ai marchi e brevetti (solo pagine di secondo livello) (M286) (utilizzo googleanalytics - Comportamento - Contenuti del sito - Tutte le pagine - pagine di secondo livello del menù imprenditore dedicate a marchi brevetti e disegni - visualizzazione di pagina)	>=3.200	3.853	100%

Obiettivo 3.6 –Miglioramento e razionalizzazione della gestione del Ruolo conducenti

Pienamente raggiunto l'obiettivo prefissato volto a rendere più celere l'iscrizione al Ruolo dei conducenti di veicoli e natanti adibiti a servizi pubblici non di linea, consentendo in tal modo alle imprese di avviare in tempi certi la propria attività.

Obiettivo strategico 3.6 Miglioramento e razionalizzazione della gestione del Ruolo conducenti				Performance ob. Strategico:	100%
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance	
KPI133	Miglioramento nei tempi di iscrizione al Ruolo dei conducenti non di linea a seguito di superamento dell'esame	Media dei giorni lavorativi intercorsi tra la conclusione /chiusura dell'esame e l'adozione del provvedimento di iscrizione (M241)	<=10 gg	3	100%

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 imprenditoriali

Nel corso dell'anno è stato realizzato il programma di indagini economico-statistiche programmato ad inizio anno, con buone performance sia per il rispetto delle scadenze interne, che per quanto concerne il livello di copertura del campione delle indagini congiunturali. Particolare menzione merita, per la rilevante incidenza avuta sull'anno, il rafforzamento dell'attività di monitoraggio dei fabbisogni occupazionali delle imprese, che ha visto nel 2017 l'ampliamento dell'indagine excelsior e il rafforzamento, all'interno di apposito tavolo di lavoro costituito dalla PAT, delle sinergie tra i principali portatori di informazioni statistiche sull'argomento (ISPAT, Agenzia del Lavoro, Camera di Commercio, INPS, Università degli Studi di Trento). I lavori svolti nel 2017 hanno in particolare portato all'elaborazione di una prima proposta del progetto per la realizzazione di un Sistema Informativo Integrato del Lavoro (SIIL), cui l'Ente camerale dovrebbe contribuire attivamente. Non sono state invece realizzate analisi economico-statistico inedite.

Obiettivo strategico 4.1. Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti e/o organizzazioni imprenditoriali.			Performance ob. Strategico:	86%
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPI116	Livello di copertura del campione rappresentativo delle indagini congiunturali in relazione all'universo del tessuto produttivo provinciale.	Valore aggiunto dei settori rilevati attraverso il campione (M200)/Totale Valore Aggiunto del tessuto produttivo provinciale. (M201)	>=65%	56,14% ✔ 86%
Obiettivo operativo 4.1.1. Mantenimento attuale livello di diffusione dei dati economico/statistici.				
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPIM175	Rispetto dei tempi di realizzazione delle indagini economico/statistiche.	Numero medio di giorni di ritardo rispetto alla scadenza programmata per la realizzazione delle indagini economico/statistiche (M175)	<=40gg	31,62 ✔ 100%
KPIM97	Numero di analisi economico-statistiche inedite nell'anno T	Numero di analisi economico-statistiche inedite nell'anno T (M97)	>=2	0 ✘ 0%

Obiettivo 4.2 - Intensificazione dei momenti pubblici di diffusione dei dati economico statistici

La diffusione delle informazioni economiche attraverso comunicati stampa e citazioni sull'operato della Camera di Commercio da parte di soggetti terzi risulta molto positiva. Positivi appaiono anche i dati relativi alla fruizione del sito internet, che – pur ancora leggermente inferiori rispetto al target atteso, in ragione della già citata perdita di visibilità dell'intero sito – appaiono incoraggianti, con un trend di crescita nell'anno.

Obiettivo strategico 4.2. Intensificazione della diffusione dei dati economico statistici.			Performance ob. Strategico:	96%
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance
KPIM287	Monitoraggio dell'accesso alle pagine dedicate agli studi nel sito istituzionale: aumento del numero totale di visualizzazioni annue.	Numero totale di visualizzazioni della pagina del sito web istituzionale dedicata alle pubblicazioni dell'Ufficio studi e ricerche (solo pagina di primo livello) (M287) (Utilizzo googleanalytics - Comportamento - Contenuti del sito - Tutte le pagine - pagine "studi e ricerche" - Visualizzazioni di pagina)	>=3.600	3.156 ✔ 88%

KPIM288	Monitoraggio dell'accesso ai Comunicati stampa pubblicati sul sito istituzionale e relativi all'attività dell'Ufficio Studi e Ricerche.	Numero totale di visualizzazioni dei comunicati stampa, pubblicati sul sito internet istituzionale, dedicati alle pubblicazioni dell'Ufficio studi e ricerche (solo novità e avvisi) (M288) (Utilizzo googleanalytics - Comportamento - Contenuti del sito - Tutte le pagine - pagine di novità e avvisi relative agli studi e ricerche - Visualizzazioni di pagina)	>=100	943	✔ 100%
KPI128	Aumento dell'attività di diffusione e comunicazione dei dati economici agli organi di informazione	Numero di conferenze stampa e comunicati stampa predisposti dall'Ufficio Studi e Ricerche annualmente (M229)	>=24	28	✔ 100%
Obiettivo operativo 4.2.1. Feedback della capacità della CCIAA di TN di diffondere i dati raccolti sui media.					
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance	
KPIM99	Numero di citazioni della Camera di Commercio di Tn, in qualità di soggetto che svolge analisi e osservazioni dell'economia, realizzati da soggetti esterni all'ente	Numero di citazioni della Camera di Commercio di Tn, in qualità di soggetto che svolge analisi e osservazioni dell'economia, realizzati da soggetti esterni all'ente (M99)	>=80	133	✔ 100%

AREA STRATEGICA 5 – PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI TARENTINE

Obiettivo 5.1 - Offrire ulteriore impulso, anche in collaborazione con altri soggetti pubblici o privati, alle iniziative volte alla promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali ed alla diffusione di una solida cultura di prodotto

I dati relativi all'affluenza di pubblico durante le giornate di apertura di enoteca confermano il positivo apprezzamento degli eventi e delle iniziative di promo-valorizzazione delle produzioni enogastronomiche locali realizzate presso la sede di Palazzo Roccabruna. Significative sono state inoltre le collaborazioni avviate nell'anno per la gestione congiunta di eventi dedicati a singole specificità di prodotto: accanto alle collaborazioni ormai consolidate (es: Consorzio Vini del Trentino, Strada del Vino e dei Sapori) se ne sono aggiunte di nuove, tra cui in particolare quelle con l'Ass.ne Vignaioli dell'Alto Adige e il Consorzio Vignaioli del Trentino.

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.			Performance ob. Strategico:	100%	
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance	
KPIM289	Realizzazione di sinergie con gli altri attori del territorio (Consorzio Vini del Trentino, Istituto Trentodoc, Strade del Vino etc) nell'ambito della promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali, per contribuire alla diffusione di una solida cultura di prodotto	Numero di eventi realizzati in compartecipazione (M289)	>=3	4	100%
Obiettivo operativo 5.1.1. Rendere maggiormente efficiente la gestione di Palazzo Roccabruna, perseguendo al contempo il miglioramento della qualità dei servizi resi.					
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance	
KPI151	Monitoraggio delle presenze alle attività poste in essere dell'Enoteca provinciale del Trentino	Numero di presenze (M290) / Numero di Giornate di apertura (M291)	>=70	88	100%

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

Buona la performance relativa all'attività di diffusione delle attività promozionali attraverso le piattaforme informatiche a disposizione (siti internet, facebook e twitter), a conferma degli sforzi profusi dall'Ente camerale in questa direzione.

Obiettivo strategico 5.2. Monitorare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distinte locali sui mass media			Performance ob. Strategico:	99%	
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance	
KPIM292	Monitoraggio dell'accesso al Portale dell'Enoteca provinciale Palazzo Roccabruna	Numero totale di sessioni di accesso alla pagina del sito web istituzionale dell'Enoteca provinciale effettuate nell'anno. (M292) (2016 - 26.727) (Utilizzo googleanalytics - Pubblico - Comportamento - Nuovi e Ritorno)	>=25.000	27.756	100%
KPIM293	Aumento del numero totale di Like alle pagine dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna	Numero totale di Like alle pagine dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna effettuate nell'anno. (M293) (2015 - 2.899) (Utilizzo Facebook Insights - Lifetime: The total number of people who have liked your Page. (Unique Users))	>=3.000	4.465	100%
KPIM294	Aumento del numero totale di Page Engaged dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna	Numero totale di Page Engaged dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna effettuate nell'anno. (M294) (da 4 maggio 2015: 26.196) (Utilizzo Facebook Insights - Daily Page Engaged Users: Daily: The number of people who engaged with your Page. Engagement includes any click or story created. (Unique Users))	>=30.000	28.688	96%

Obiettivo operativo 5.2.1. Migliorare la diffusione delle nuove tecnologie di comunicazione e della soddisfazione delle imprese.					
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance	
KPIM295	Attivazione del servizio on-line di gestione delle aste del legname sul Portale del Legno, che permetta una maggiore rapidità e dinamicità del sistema delle vendite di legname.	Numero di aste di legname realizzate online (M295)	>=20	67	100%

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

Nel corso del 2017 sono state realizzate tre indagini mirate: "La conoscenza del marchio TRENTODOC" (indagine svolta nel mese di marzo 2017 su un campione di 3.400 persone in 4 regioni italiane), notorietà del "Marchio Qualità Trentino" (effettuata mese di luglio su un campione di 5.100 individui, rappresentativo della popolazione trentina) e "Il consumo di grappa tra i giovani italiani - un'indagine esplorativa" (realizzata nel mese di ottobre su un campione di 3.404 soggetti di età compresa tra i 25 ed i 34 anni). Le indagini sono state oggetto di specifici incontri di presentazione, che hanno visto anche il coinvolgimento di altri soggetti istituzionali e/o produttori del territorio. È stata inoltre curata la realizzazione di due pubblicazioni: "La grappa e i distillati in Trentino" e "L'Agroalimentare in Trentino".

Obiettivo strategico 5.3. Sviluppare le azioni di ricerca e studio sulle produzioni tipiche locali.			Performance ob. Strategico:  100%		
Indicatore	Algoritmo	Target 2017	Consuntivo	Performance	
KPIM296	Realizzazione di attività di ricerca e divulgazione in merito alle produzioni tipiche locali	Realizzazione di attività di ricerca e divulgazione in merito alle produzioni tipiche locali (indagine Trentodoc, ricerca-azione sulla valorizzazione dei prodotti che hanno ottenuto il brand di qualità territoriale Marchio Qualità Trentino, la monografia "La vitivinicoltura in Trentino", Agroalimentare in Trentino) (M296)	>=4	5	100%

2.4. KPI strategici (rilevazione quadriennio 2014-2017)

Indicatore	Algoritmo	Risultato 2014	Risultato 2015	Risultato 2016	Risultato 2017
KPI155	Rispetto dei criteri emanati dalla Provincia Autonoma di Trento per la predisposizione da parte della Camera di Commercio I.A.A. di Trento del preventivo economico.	SI	SI	SI	SI
KPI156	Grado di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del preventivo economico.	86%	91%	97%	84%
KPI113	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza	86%	86%	87%	87%
KPI166	Percentuale di sotto-processi interessati dal Piano di Miglioramento dell'Ente	63%	66%	69%	65%
KPI146	Percentuale di indicatori, strategici o operativi, introdotti ex novo nel Piano di Miglioramento dell'Ente (l'indicatore viene misurato con riferimento al Piano di miglioramento del triennio successivo a quello del presente piano)	n.d.	n.d.	n.d.	24%
KPI147	Passweb: ricostruzione delle retribuzioni del periodo 1996-2012 relative al personale in servizio presso l'Ente camerale al 1.1.2017	n.d.	n.d.	36%	94%
KPI169	Incremento delle comunicazioni protocollate inoltrate mediante PEC o altro canale telematico	45%	78%	75%	82%
KPI148	Aggiornamento dei Piani di fasciolazione degli uffici	n.d.	n.d.	n.d.	59%
KPI150	Sviluppo e consolidamento dell'attività di supporto e tutoraggio nella predisposizione dei provvedimenti per l'approvvigionamento di beni e servizi, in conformità al regolamento interno in materia	n.d.	n.d.	n.d.	100%
KPI119	Diminuzione del rapporto utente richiedente antenna e non antenna per l'evasione delle richieste utilizzando lo strumento informatico QlikCdgAssitel per la misurazione.	15%	22%	32%	47%
KPI115	Mantenimento del livello di continuità nell'erogazione dei servizi per utenti esterni ed interni (c.d. business continuity). Misurazione tramite lo strumento informativo Neteye.%	99,7%	98,0%	99,0%	99,5%

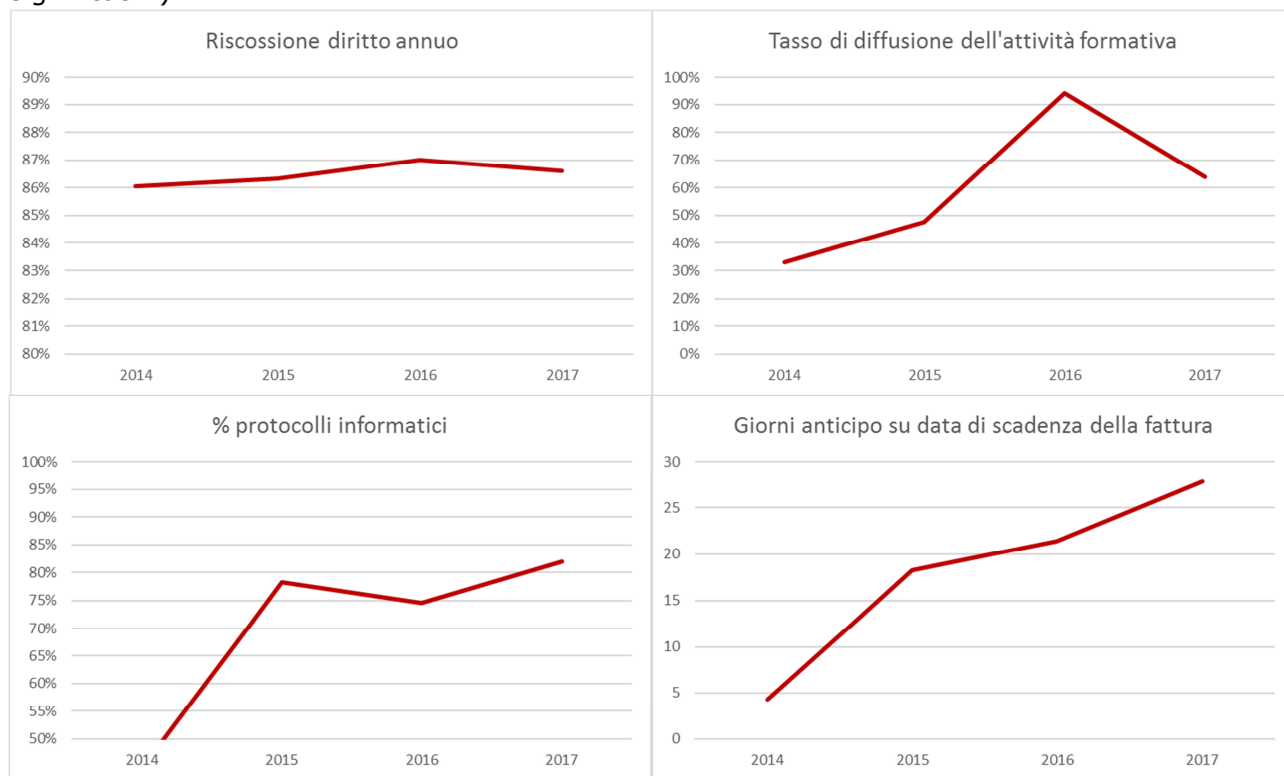
Indicatore		Algoritmo	Risultato 2014	Risultato 2015	Risultato 2016	Risultato 2017
KPI175	Tempestività degli interventi di assistenza. Dato calcolato a partire dal momento della verifica di fattibilità per la lavorazione (data assegnazione)	Tempo medio di evasione delle richieste di assistenza inoltrate dagli uffici mediante l'applicativo Assistel (M142)	7,5 gg	9 gg	12,8gg	7 gg
KPI140	Incremento degli interventi sul sistema svolti dall'Ufficio sistemi informatici in assenza di richieste da parte degli uffici camerale (miglioramento del sistema al fine di ridurre le richieste di intervento esterne)	% degli incarichi assegnati all'USI in assenza di richieste di assistenza esterne (M253)	n.d.	n.d.	38%	32%
KPI179	Assicurare la presenza politica dell'Ente negli organi del sistema camerale nazionale e regionale	Numero di consulte dei Segretari Generali, comitati esecutivi e riunioni dell'Unione Regionale partecipate nell'anno (M146) / Numero totale di consulte dei Segretario generali, comitati esecutivi e riunioni dell'Unione regionale indette nell'anno (M147) %	100%	70%	67%	78%
KPI180	Grado di realizzazione delle iniziative di comunicazione istituzionale programmate ad inizio anno	Numero di eventi previsti nel Piano della Comunicazione e concretamente realizzati nell'anno (M2) / Numero di eventi previsti nel Piano della Comunicazione (M3) %	102%	96%	75%	90%
KPI23	Rapporto tra il numero di eventi formativi svolti nella sede camerale o sul territorio comunale di Trento e il totale degli eventi formativi cui il personale camerale ha partecipato	Numero di eventi formativi per i dipendenti svolti entro la sede camerale e/o all'interno del Comune di Trento (M54) / Numero totale di eventi formativi cui il personale camerale ha partecipato (M55)	0,92	0,96	0,92	0,93
KPI118	Diffusione dell'attività formativa (esclusa formazione trasversale obbligatoria ex lege e formazione per progressioni economiche) tra il personale camerale assunto a tempo indeterminato	Personale camerale partecipante a programmi di formazione nell'anno (MSTD118) / Personale camerale (MSTD119) %	33%	48%	94%	64%
KPIM274	Verifica straordinaria dei beni iscritti nell'inventario dei beni mobili di proprietà camerale. Verifica consistenza, ubicazione e assegnatario	% ambienti ed uffici sottoposti a verifica (M274)	n.d.	n.d.	n.d.	62%
KPI138	Mappatura degli spazi esistenti per la loro razionalizzazione in relazione agli standard previsti per dipendenti	Metri quadri mappati al 31.12 (anno t+anni precedenti)(M250)/metri quadri da mappare (totale metri quadri immobili camerale)(M251)	n.d.	n.d.	36%	66,00%
KPIM227	Aumento del numero totale di sessioni nell'anno. Una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web, l'app e così via. Tutti i dati sull'utilizzo (visualizzazioni di schermate, eventi, e-commerce ecc.) vengono associati a una sessione. (Utilizzo googleanalytics - Pubblico - Comportamento - Nuovi e ritorno)	Numero totale di sessioni di accesso al sito web istituzionale effettuate nell'anno (M227)	191.279	213.557	175.711	121.623
KPI154	Mantenimento della attuale percentuale di evasione delle pratiche telematiche del Registro delle Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane.	Pratiche del Registro Imprese evase nell'anno (MSTD195) / Pratiche del Registro Imprese ricevute nell'anno (MSTD189) %	98%	100%	100%	100%

Indicatore	Algoritmo	Risultato 2014	Risultato 2015	Risultato 2016	Risultato 2017	
KPIST D166	Riduzione dei tempi di evasione delle pratiche del Registro delle Imprese	Pratiche Registro Imprese evase nell'anno T entro 5 giorni (MSTD188) / Numero totale delle pratiche Registro Imprese evase nell'anno T (MSTD189) %	82%	81%	77%	69%
KPI142	Miglioramento delle qualità delle pratiche inviate al Registro Imprese e all'Albo delle Imprese Artigiane.	Pratiche del Registro Imprese con almeno una gestione correzione nell'anno (MSTD194) / Pratiche del Registro Imprese ricevute nell'anno (M254) %	32%	48%	32%	37%
KPI2 16	Contenimento del numero di annullamenti su rilascio documenti	Numero annuale di annullamenti su rilascio documenti (M216)	n.d.	298	241	254
KPI2 82	Tempo medio di istruzione delle pratiche "ordinarie" dell'Albo gestori Ambientali, calcolato come media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura della pratica (registrazione del protocollo) e la data di sua chiusura (data di fine istruttoria) - dato fornito da Ecocerved	Media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura delle pratiche "ordinarie" (registrazione del protocollo) e la data di loro chiusura (data di fine istruttoria) (M282)	n.d.	n.d.	n.d.	45 gg
KPI2 83	Tempo medio di istruzione delle pratiche "semplificate" dell'Albo gestori Ambientali, calcolato come media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura della pratica (registrazione del protocollo) e la data di sua chiusura (data di fine istruttoria) - dato fornito da Ecocerved	Media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura delle pratiche "semplificate" (registrazione del protocollo) e la data di loro chiusura (data di fine istruttoria) (M283)	n.d.	n.d.	n.d.	35 gg
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 giorni).	Sommatoria dei tempi di evasione delle singole istanze nell'anno T (M166)/ numero di istanze pervenute nell'anno T * 100 (M167)	n.d.	n.d.	n.d.	8 gg
KPI94	Gestione delle competenze in materia di controlli sui vini DO e IGP nel rispetto delle prescrizioni normative vigenti.	Numero di controlli effettuati nel settore vitivinicolo nell'anno T (M169) / Numero di controlli da effettuare nel settore vitivinicolo previsti dalla normativa vigente (M172) %	n.d.	n.d.	n.d.	100%
KPI2 06	Mantenimento dell'attuale tempistica di pagamento delle fatture passive da parte della CCIAA di Trento (secondo	Σ (gg. intercorrenti fra data scadenza fattura e data di pagamento) * importo dovuto somma importi pagati (M206)	-4,29 gg	-18,22 gg	-21,41 gg	-27,83 gg
KPI2 07	Contenimento dei casi di pagamenti anomali	Numero di pagamenti oltre i 100 giorni (M207)	n.d.	8	7	0
KPI29	Trasmissione via posta elettronica o PEC delle fatture attive	Numero di fatture attive trasmesse via PEC o posta elettronica (M67) / Numero di fatture attive emesse nell'anno di riferimento (M68) %	23%	25%	51%	26%
KPI26	Informatizzazione della procedura di rilascio dei certificati d'origine del Servizio commercio estero	Numero di certificati di origine rilasciati on-line (M62) / Certificati di origine rilasciati dalla CCIAA nell'anno (MSTD70) %	21%	27%	45%	33%
KPI134	Progetto di informazione e supporto alle imprese che intendono mettersi in contatto con Unioncamere Europa operante a Bruxelles	Numero di imprese trentine che annualmente hanno contattato Unioncamere Europa (M242)	n.d.	n.d.	15	8

Indicatore	Algoritmo	Risultato 2014	Risultato 2015	Risultato 2016	Risultato 2017	
KPIM2 47	Attività di supporto allo sportello e telefonica delle imprese trentine nell'accesso al mercato elettronico (MePA e ME-PAT)	Numero di appuntamenti effettuati allo sportello ed in modalità telefonica a supporto delle imprese trentine nell'iscrizione al mercato elettronico (MePA e ME-PAT) nell'anno t (M247)	n.d.	n.d.	n.d.	4.315
KPIM2 44	Incremento dell'accesso alle sezioni del sito (nr. download) dedicate ai listini petroliferi	Incremento dell'accesso alle sezioni del sito istituzionale (nr. download) dedicate ai listini petroliferi (m244). <i>Una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web, l'app e così via. Tutti i dati sull'utilizzo (visualizzazione di schermate, eventi, e-commerce ecc.) vengono associati a una sessione. (Utilizzo googleanalytics - Comportamento - Contenuti del sito - Tutte le pagine - pagina petroliferi - Visualizzazione pagine uniche)</i>	n.d.	n.d.	22.274	12.169
KPIM2 26	Aumento del numero di iscritti al portale "www.prezziarioedile.tn.camcom.it" per la consultazione dei Prezzi informativi dei materiali e delle opere edili (2014 n.2.417)	Numero di iscritti al portale "www.prezziarioedile.tn.camcom.it" (M226)	n.d.	n.d.	n.d.	4.100
KPIST D176	Rispetto dei termini di legge per l'evasione delle istanze per cancellazioni e annotazioni protesti	Istanze di cancellazioni e annotazioni protesti gestite entro 25 giorni, nell'anno (MSTD205) / Istanze di cancellazioni e annotazioni pervenute nell'anno (MSTD206) %	100%	100%	100%	100%
KPIM2 43	Tempo medio per l'evasione delle istanze di cancellazione e annotazioni protesti (entro 25 giorni dalla ricezione della domanda)	Tempo medio di evasione delle istanze di cancellazione e annotazione protesti (escluse le riabilitazioni) (M243)	n.d.	n.d.	20 gg	8 gg
KPI123	Tasso di evasione delle richieste di verifica periodica sugli strumenti di misura esistenti nella provincia pervenute al Servizio metrico camerale	Richieste di verifica periodica evase (M218) / Richieste pervenute alla CCIAA (M219) %	54%	95%	100%	92%
KPIST D164	Sviluppo temporale del numero di visite ispettive effettuate dalla Camera di commercio nell'anno "n" rispetto alla media del triennio ("n-3", "n-1")	Visite ispettive effettuate dalla Camera di commercio nell'anno (MSTD273) / Media delle visite ispettive effettuate dalla Camera di commercio nel triennio precedente (MSTD274) %	117%	103%	110%	94%
KPI101	Lasso di tempo intercorrente tra la ricezione dei verbali e l'emissione delle ordinanze ingiunzioni	Numero di ordinanze ingiunzioni emesse nell'anno t entro il termine di 1 anno dalla data di ricezione dei verbali (M187)/Numero totale di ingiunzioni emesse nell'anno t (M188)%	93%	100%	100%	100%
KPIST D192	Tasso di evasione dei verbali di accertamento	Verbali di accertamento istruiti nell'anno (MSTD277) / Verbali di accertamento ricevuti nell'anno e residui (MSTD278) %	92%	94%	53%	74%
KPIM9 1	Numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di mediazione e l'attivazione della procedura	Numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di conciliazione e l'attivazione della procedura (M91)	n.d.	40 gg	9 gg	5 gg
KPIM2 23	Numero di giorni intercorrenti fra la presentazione della domanda di marchi e brevetti e l'invio della versione della domanda elettronica all' Ufficio Italiano Brevetti e Marchi - UIBM.	Numero di giorni intercorrenti fra la presentazione della domanda di marchi e brevetti e l'invio della versione della domanda elettronica all' Ufficio Italiano Brevetti e Marchi - UIBM. (M223)	n.d.	5 gg	8 gg	7 gg

Indicatore	Algoritmo	Risultato 2014	Risultato 2015	Risultato 2016	Risultato 2017	
KPIM2 86	Incremento delle visualizzazioni delle pagine del sito istituzionale (nr download) dedicate al settore dei marchi e brevetti	Numero di visualizzazioni delle pagine del sito internet istituzionale dedicate ai marchi e brevetti (solo pagine di secondo livello) (M286)	n.d.	n.d.	n.d.	3.853
KPI133	Miglioramento della procedura di iscrizione al Ruolo dei conducenti di veicoli e natanti adibiti a servizi pubblici non di linea	Media dei giorni lavorativi intercorrenti tra la conclusione dell'esame di idoneità e l'adozione del provvedimento di iscrizione al Ruolo dei conducenti (M241).	n.d.	n.d.	6,5 gg	3 gg
KPI116	Livello di copertura del campione rappresentativo delle indagini congiunturali in relazione all'universo del tessuto produttivo provinciale.	Valore aggiunto dei settori rilevati attraverso il campione (M200)/Totale Valore Aggiunto del tessuto produttivo provinciale. (M201)	59%	58%	57%	56%
KPIM2 87	Monitoraggio dell'accesso alle pagine dedicate agli studi nel sito istituzionale: aumento del numero totale di visualizzazioni annue.	Numero totale di visualizzazioni della pagina del sito web istituzionale dedicata alle pubblicazioni dell'Ufficio studi e ricerche (solo pagina di primo livello) (M287)	n.d.	n.d.	n.d.	3.156
KPIM2 88	Monitoraggio dell'accesso ai Comunicati stampa pubblicati sul sito istituzionale e relativi all'attività dell'Ufficio Studi e Ricerche.	Numero totale di visualizzazioni dei comunicati stampa, pubblicati sul sito internet istituzionale, dedicati alle pubblicazioni dell'Ufficio studi e ricerche (solo novità e avvisi) (M288)	n.d.	n.d.	n.d.	943
KPI128	Aumento dell'attività di diffusione e comunicazione dei dati economici agli organi di informazione.	Numero di Conferenze stampa e Comunicati stampa predisposti dall'Ufficio Studi e Ricerche annualmente (M229)	n.d.	n.d.	23	28
KPIM2 89	Realizzazione di sinergie con gli altri attori del territorio (Consorzio Vini del Trentino, Istituto Trentodoc, Strade del Vino etc) nell'ambito della promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali, per contribuire alla diffusione di una solida cultura di prodotto	Numero di eventi realizzati in compartecipazione (M289)	n.d.	n.d.	n.d.	4
KPIM2 92	Monitoraggio dell'accesso al Portale dell'Enoteca provinciale Palazzo Roccabruna	Numero totale di sessioni di accesso alla pagina del sito web istituzionale dell'Enoteca provinciale effettuate nell'anno. (M292) (2016 - 26.727)	n.d.	n.d.	26.727	27.756
KPIM2 93	Aumento del numero totale di Like alle pagine dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna	Numero totale di Like alle pagine dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna effettuate nell'anno. (M293) (2015 - 2.899)	n.d.	n.d.	2.899	4.465
KPIM2 94	Aumento del numero totale di Page Engaged dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna	Numero totale di Page Engaged dell'Account Facebook del Palazzo Roccabruna effettuate nell'anno. (M294) (da 4 maggio 2015: 26.196)	n.d.	n.d.	26.196	28.688
KPIM2 96	Realizzazione di attività di ricerca e divulgazione in merito alle produzioni tipiche locali	Realizzazione di attività di ricerca e divulgazione in merito alle produzioni tipiche locali (indagine Trentodoc, ricerca-azione sulla valorizzazione dei prodotti che hanno ottenuto il brand di qualità territoriale Marchio Qualità Trentino, la monografia "La vitivinicoltura in Trentino", Agroalimentare in Trentino) (M296)	n.d.	n.d.	n.d.	5

I grafici che seguono offrono una rappresentazione visiva dei punti di maggior forza dell'Ente camerale (KPI che nel triennio considerato hanno fatto registrare i miglioramenti più significativi).



La maggior parte dei KPI strategici, mostrano nel triennio trend di crescita complessivamente positivi o comunque costanti. Solo in alcuni casi si registrano andamenti altalenanti o in lieve decrescita:

- Obiettivi interni inerenti la dotazione informatica dell'Ente. Come per l'anno precedente, si rileva un incremento della percentuale di richieste di assistenza inoltrate da soggetti diversi dai dipendenti incaricati a farlo. Tale fattore incide negativamente sul sistema interno di risoluzione delle problematiche informatiche, con particolare riguardo alle attività di risoluzione decentrata dei problemi di minor entità. I tempi medi di risoluzione delle richieste di assistenza tornano invece a migliorare dopo il peggioramento riscontrato nel 2016. Si rammenta in ogni caso che il dato rende solo parzialmente la misura dell'attività svolta in quanto non considera le richieste inoltrate telefonicamente, che vengono immediatamente evase;
- Numero di sessioni di navigazione sul sito internet istituzionale. Il complesso degli indicatori relativi al livello di fruizione del sito istituzionale sconta l'effetto della perdita di autorità sui principali motori di ricerca, conseguente al passaggio alla nuova piattaforma informatica (la nuova struttura espositiva del sito ha infatti determinato il cambio della totalità degli indirizzi diretti di pagina). I dati relativi all'andamento degli accessi nei vari trimestri del 2017 segnano ad ogni modo un trend in positiva crescita, ancorché non ancora sufficiente a riposizionarsi sui livelli ante-cambio;
- Percentuale di pratiche del Registro Imprese evase entro 5 giorni. L'incremento delle competenze attribuite al Registro Imprese (relative in particolare alla gestione dei controlli sulle start-up innovative e del servizio AQI) ha purtroppo negativamente inciso sui tempi medi di lavorazione delle pratiche, che sono leggermente incrementati rispetto agli esercizi precedenti (si passa da 3,5 giorni nel 2016 a 5 giorni nel 2017).

Vale ad ogni modo notare, che pur con il precitato allungamento il tasso di evasione delle pratiche RI si mantiene comunque sul 100%;

- Gestione delle verifiche e ispezioni metriche. I dati relativi al 2017 segnano un leggero rallentamento dell'attività ispettiva rispetto all'esercizio precedente. Per una corretta interpretazione del dato occorre ad ogni modo tener conto che l'anno 2016 è stato un anno particolarmente impegnativo, che ha visto un incremento delle visite ispettive ampiamente superiore alle aspettative.

Un'ultima notazione meritano gli obiettivi interni volti al miglioramento della gestione degli spazi adibiti ad uffici, a vantaggio ultimo dell'utenza di riferimento. Le attività svolte nel corso dell'anno 2017 sono in particolare consistite:

- nella prosecuzione del progetto pluriennale di mappatura degli spazi, anche per verificare il rispetto degli standard minimi di metratura previsti per singolo dipendente;
- nella riorganizzazione del piano terra, in modo da concentrarvi la totalità degli uffici con frequenti accessi da parte di utenti esterni;
- nell'avvio del più complesso progetto di ristrutturazione della sede camerale, con riunificazione degli accessi e riorganizzazione degli spazi al piano terra per comunanza di servizi offerti al pubblico, al fine ultimo di agevolare gli utenti nel reperimento degli uffici di interesse e semplificare la gestione delle attività di portierato. Tale progetto, predisposto in coerenza con la nuova struttura organizzativa interna adottata dall'Ente camerale a partire dal mese di gennaio 2018 (che ha previsto in particolare la riduzione delle aree dirigenziali e l'accorpamento dei servizi per comunanza di funzione) dovrebbe essere realizzato nel corso dell'esercizio 2018.

I dati emersi da tale analisi confermano l'importanza delle azioni di miglioramento ad oggi intraprese e spingono a proseguire nella direzione avviata, intensificando in particolare l'attività volta al miglioramento dei servizi rivolti all'utenza ed attivando, come già avvenuto per il Servizio Impresa Digitale, iniziative di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi fruiti.

2.5. Obiettivi strategici (confronto performance KPI strategici ed operativi)

Obiettivi	Performance ob. Strategici	Performance ob. Operativi
Obiettivo strategico 1.1 Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica	96,7%	100,0%
Obiettivo strategico 1.2. Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo	100,0%	94,8%
Obiettivo strategico 1.3. Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione	93,8%	91,7%
Obiettivo strategico 1.4. Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale	100,0%	n.d.
Obiettivo strategico 1.5. Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale	100,0%	100,0%
Obiettivo strategico 1.6. Miglioramento e telematizzazione dell'attività provvedimentale dell'Ente	100,0%	100,0%
Obiettivo strategico 1.7. Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente	81,7%	100,0%
Obiettivo strategico 1.8. Miglioramento della comunicazione istituzionale	92,1%	97,5%
Obiettivo strategico 1.9. Creazione di una camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale dipendente	100,0%	100,0%
Obiettivo strategico 1.10 Miglioramento dell'attività di gestione della struttura e degli spazi dell'Ente camerale	100,0%	100,0%
Obiettivo strategico 2.1. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate	60,8%	99,8%
Obiettivo strategico 2.2. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane	95,8%	100,0%
Obiettivo strategico 2.3. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale	100,0%	100,0%
Obiettivo strategico 2.4. Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della PA.	93,9%	n.d.
Obiettivo strategico 2.5. Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri gli strumenti telematici ed il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali	94,4%	n.d.
Obiettivo strategico 2.6. Offrire impulso alla diffusione del Mercato elettronico sia nazionale che provinciale	100,0%	100,0%
Obiettivo strategico 3.1 Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente all'attività del servizio prezzi-protesti	84,5%	39,8%
Obiettivo strategico 3.2 Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti	95,2%	77,8%

Obiettivo strategico 3.3 Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative	99,6%	99,6%
Obiettivo strategico 3.4 Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie	100,0%	100,0%
Obiettivo strategico 3.5 Potenziamento del servizio marchi e brevetti	100,0%	n.d.
Obiettivo strategico 3.6 Miglioramento e razionalizzazione della gestione del Ruolo conducenti	100,0%	n.d.
Obiettivo strategico 4.1. Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti e/o organizzazioni imprenditoriali.	86,3%	50,0%
Obiettivo strategico 4.2. Intensificazione della diffusione dei dati economico statistici.	95,9%	100,0%
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.	100,0%	100,0%
Obiettivo strategico 5.2. Monitorare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali sui mass media	98,5%	100,0%
Obiettivo strategico 5.3. Sviluppare le azioni di ricerca e studio sulle produzioni tipiche locali.	100,0%	n.d.

2.6. Obiettivi per Area dirigenziale

Le tabelle che seguono riportano, per ciascuna Area, l'estratto degli obiettivi strategici di competenza, con relative performance. Per l'obiettivo strategico trasversale 1.1, le performance di Area sono differenti dalla performance complessiva dell'Ente, perché i KPI56 e 57 sono stati rilevati a livello di servizio.

Area 1 - Affari Generali		Performance ob. strategici	Performance ob. operativi
Obiettivo strategico 1.1	Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica	99%	100,00%
Obiettivo strategico 1.4	Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale	100%	N.D.
Obiettivo strategico 1.5	Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale	100%	100%
Obiettivo strategico 1.6	Miglioramento e telematizzazione dell'attività provvedimentale dell'Ente	N.D.	100%
Obiettivo strategico 1.9	Creazione di una camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale dipendente	100%	100%
Obiettivo strategico 2.1	Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate	N.D.	0,99

Area 2 - Amministrazione		Performance ob. strategici	Performance ob. operativi
Obiettivo strategico 1.1	Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica	100%	100,00%
Obiettivo strategico 1.2	Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo	100%	95%
Obiettivo strategico 1.6	Miglioramento e telematizzazione dell'attività provvedimentale	100%	100%
Obiettivo strategico 1.7	Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente	82%	100%
Obiettivo strategico 1.10	Miglioramento dell'attività di gestione della struttura e degli spazi dell'Ente camerale	100%	100%
Obiettivo strategico 2.4	Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della PA.	94%	N.D.

Area 3 - Anagrafe Economica		Performance ob. strategici	Performance ob. operativi
Obiettivo strategico 1.1	Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica	93%	100,00%
Obiettivo strategico 2.2	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane	96%	100%
Obiettivo strategico 2.5	Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri gli strumenti telematici ed il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali	94%	N.D.
Obiettivo strategico 2.6	Offrire impulso alla diffusione del Mercato elettronico sia nazionale che provinciale	100%	100%
Obiettivo strategico 3.1	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente all'attività del servizio prezzi-protesti	85%	40%
Obiettivo strategico 3.2	Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti	95%	78%
Obiettivo strategico 3.3	Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative	100%	100%
Obiettivo strategico 3.4	Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie	100%	100%
Obiettivo strategico 3.5	Potenziamento del servizio marchi e brevetti	100%	N.D.
Obiettivo strategico 3.6	Miglioramento e razionalizzazione della gestione del Ruolo conducenti	100%	N.D.

Area 4 - Promozione e sviluppo		Performance ob. strategici	Performance ob. operativi
Obiettivo strategico 1.1	Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica	96%	69,20%
Obiettivo strategico 2.3	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale	100%	100%
Obiettivo strategico 4.1	Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti e/o organizzazioni imprenditoriali.	86%	50%
Obiettivo strategico 4.2	Intensificazione della diffusione dei dati economico statistici.	96%	100%
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%	100%
Obiettivo strategico 5.2	Monitorare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali sui mass media	99%	100%
Obiettivo strategico 5.3	Sviluppare le azioni di ricerca e studio sulle produzioni tipiche locali.	100%	N.D.

Area Staff		Performance ob. strategici	Performance ob. operativi
Obiettivo strategico 1.1	Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica	80%	100,00%
Obiettivo strategico 1.3	Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione	94%	92%
Obiettivo strategico 1.8	Miglioramento della comunicazione istituzionale	92%	98%
Obiettivo strategico 2.1	Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate	61%	100%