



CAMERA
DI COMMERCIO
INDUSTRIA
ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA
DI TRENTO

Pronti all'impresa

Relazione sullo stato di attuazione del Piano di Miglioramento

Esercizio 2016

Sommario

PREMESSA	5
1 IL CONTESTO INTERNO	7
1.1. Risorse finanziarie.....	7
1.2. Risorse umane.....	7
2 STATO DI ATTUZIONE DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO	9
2.1. La struttura del Piano di Miglioramento 2015-2017	9
2.2. La performance complessiva per l'anno 2015	10
2.3. Rendicontazione 2015 - 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	29
Area strategica 5 - promozione e tutela delle produzioni trentine	30
2.4. KPI strategici (rilevazione triennio 2013-2015)	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 2016 fa rilevare una buona performance complessiva, pari al 90,01%, con risultati particolarmente positivi nella gestione dei servizi anagrafico-certificativi, nella metrologia legale e nel miglioramento dell'efficacia, efficienza e trasparenza dell'azione amministrativa, tutti obiettivi di centrale importanza per rafforzare il rapporto di fiducia tra l'istituzione pubblica ed i relativi *stakeholder*.

Le maggiori criticità sono state invece riscontrate in relazione all'incremento della visibilità del sito internet istituzionale, che ha scontato problematiche tecniche non dipendenti dall'operato degli uffici coinvolti. Il cambio della totalità degli indirizzi diretti di pagina, conseguente al passaggio alla nuova piattaforma, ha infatti determinato una significativa perdita di autorità sui motori di ricerca, da cui è conseguito un calo degli accessi e delle visualizzazioni di pagina, stimabile nella misura di 1/3.

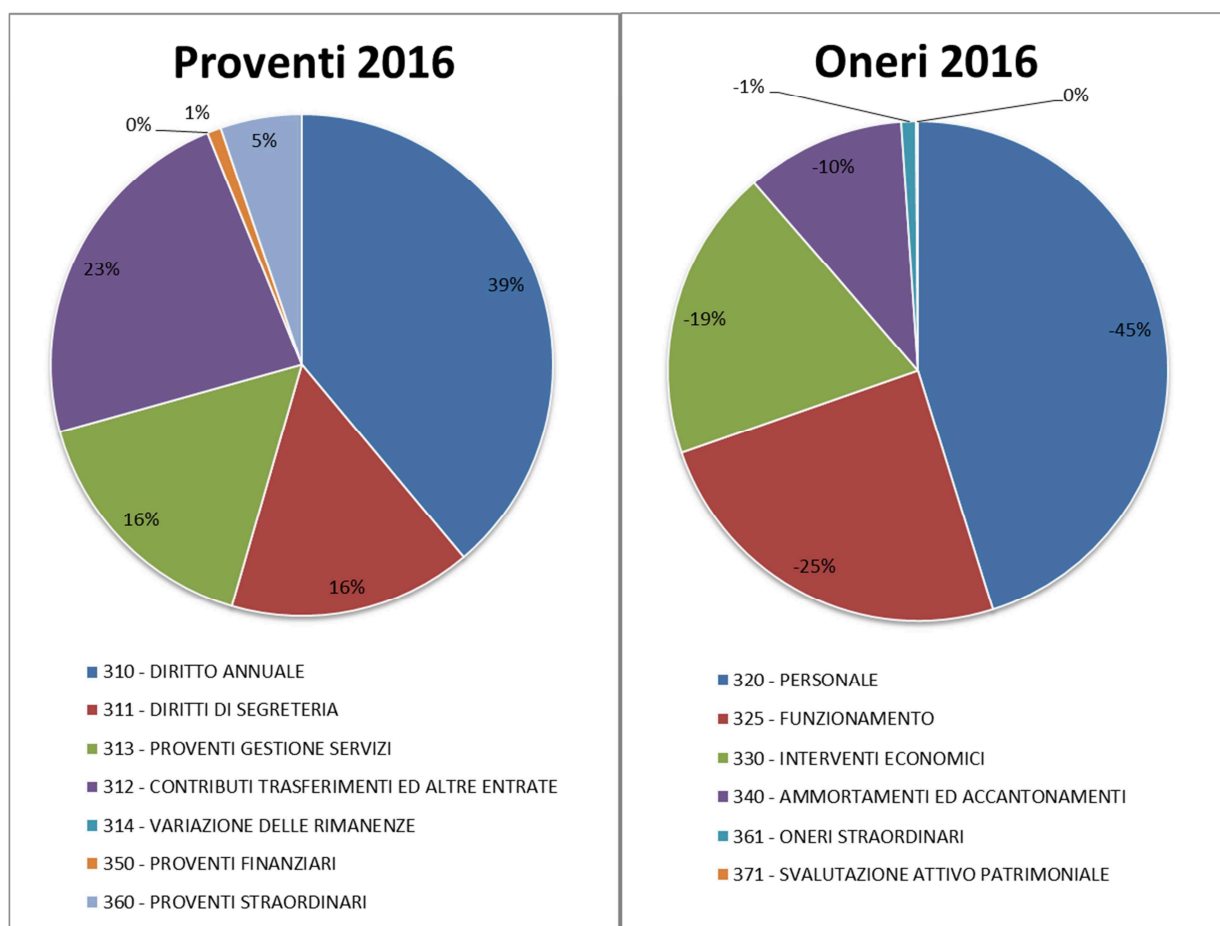
La performance di struttura è comunque allineata rispetto agli esercizi precedenti (94,54% nel 2015 e 87,80% nel 2014) ed i risultati dei singoli indicatori strategici segnano, nel triennio, trend sostanzialmente positivi a conferma della positività ed efficacia delle azioni intraprese nel predetto periodo. 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 2016 ha rilevato proventi per complessivi Euro 15.291.861,26 e oneri per complessivi Euro 14.809.683,95, chiudendo con un risultato (utile) di esercizio di Euro 482.177,31.

I dati di consuntivo attestano, sull'esercizio 2016, 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 2016 prestavano servizio presso l'Ente camerale 117 dipendenti (114 a tempo indeterminato e 4 a tempo determinato) e 4 Dirigenti (di cui 1 a tempo determinato).

Le previsioni relative alle uscite di personale sul triennio venturo stimano a regime (anno 2019) un calo delle FTE in servizio del 10% ca, ipotizzando l'invarianza dei *part-time* attualmente concessi. Tale marcata contrazione richiederà significativi interventi strutturali di adeguamento della pianta organica ed ulteriori azioni in punto incremento dell'efficienza e della performance del personale per poter garantire il mantenimento degli attuali livelli qualitativi dei servizi resi.

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

Personale CCIAA al 31 dicembre espresso in unità equivalenti			
	2014	2015	2016
dipendenti a tempo indeterminato (senza dirigenti)	108,33	106,87	105,61
dipendenti a tempo determinato (senza dirigenti)	3,83	3,83	2,83
dipendenti (totale senza dirigenti)	112,17	110,80	108,44
dirigenti a tempo indeterminato	3	3	3
dirigenti a tempo determinato	1	1	1
dirigenti (totale)	4	4	4
dipendenti + dirigenti (totale)	116,17	114,80	112,44

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".

2 STATO DI ATTUAZIONE DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO

2.1. La struttura del Piano di Miglioramento 2016-2018

Il Piano di Miglioramento 2016-2018 (approvato con deliberazione della Giunta camerale n. 7 dd. 12 febbraio 2016) 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:

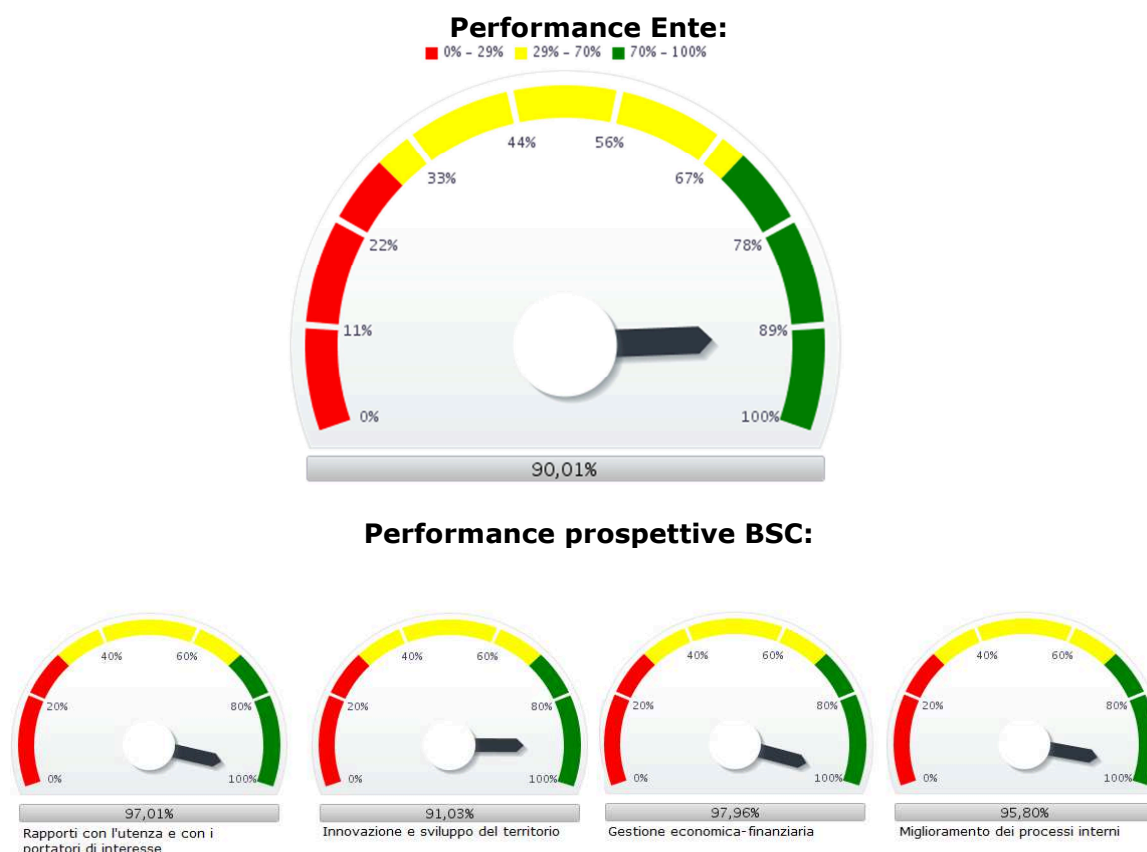
- i KPI strategici monitorano solo alcuni aspetti dell'obiettivo associato;
- i KPI operativi monitorano solo alcune azioni svolte dall'Ufficio.

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 2016

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 all'86,94%. 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 2016 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 triennio 2014-2016)", che confronta i risultati raggiunti nel 2016 sui vari KPI strategici con i corrispondenti risultati ottenuti del biennio 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 e rafforzamento delle sinergie con altri Enti pubblici (69,30%)	2.1 Telematizzazione dei servizi offerti all'utenza, nell'ottica di conseguire una riduzione degli oneri e delle tempistiche di gestione del servizio (100%)		4.2. Intensificazione della diffusione dei dati economico statistici (47,92%)	
		2.2. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate (87,86%)			
		2.3. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane (95,78%)			
		2.4. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale (96,51%)			
		2.6 Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della PA (100%)			
Innovazione e sviluppo del territorio		2.5 Diffusione delle tecnologie digitali nella comunicazione con soggetti pubblici e privati (100%)	3.2 Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti (100%)	4.1. Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti e/o organizzazioni imprenditoriali (84,72%)	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 (0%)
		2.7 Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali (100%)	3.3 Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative (88,04%)		5.2. Aumentare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali (100%)
		2.8 Favorire la diffusione del Mercato elettronico (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 (100%)				
	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 (100%)		3.1 Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente all'attività del servizio prezzi-protesti (91,41%)		
	1.4. Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale (100%)		3.6 Gestione del ruolo dei conducenti di veicoli e natanti adibiti a servizi pubblici non di linea (100%)		
	1.5. Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente (100%)				
	1.6. Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente (58,83%)				
	1.7. Miglioramento e telematizzazione degli adempimenti contabili (100%)				
	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 dell'Ente camerale (100%)				

2.3. Rendicontazione 2016 – Schede di dettaglio

AREA STRATEGICA 1 - OBIETTIVI INTERNI

Obiettivo 1.1 - Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica

I dati di consuntivo attestano sul 2016 il pieno rispetto dei limiti di spesa definiti dalla Provincia Autonoma di Trento. I costi di personale restano sostanzialmente invariati rispetto al 2015 per il concorrente effetto di due opposte variazioni: la diminuzione del personale in servizio da una parte e la progressioni economiche, congiunte all'accantonamento per il rinnovo dei contratti, dall'altra. I costi di funzionamento segnano addirittura un'ulteriore flessione, pari a circa il 2% del consuntivo 2015, rispetto all'obiettivo concordato volto all'invarianza della spesa.

Positivi sono altresì i dati relativi al rispetto delle previsioni di spesa effettuate ad inizio anno ed alla riduzione degli interventi di ripianificazione economica effettuati in corso d'anno, che segnano entrambi un positivo miglioramento rispetto al 2015.

	KPI56 grado di attendibilità delle previsioni di spesa (target atteso $\geq 87\%$)				KPI57 riduzione degli interventi di ripianificazione (target atteso $\leq 25\%$)			
	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Δ (2016-2015)	Performance 2016	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016	Δ (2016 - 2015)	Performance 2016
Area 1	87,75%	86,59%	-1,16%	99,53%	31,58%	19,67%	-11,91%	100,00%
Area 2	114,51%	114,65%	+0,14%	100,00%	10,48%	4,69%	-5,79%	100,00%
Area 3	68,66%	96,40%	+27,74%	100,00%	17,39%	22,39%	+5,00%	100,00%
Area 4	66,00%	96,10%	+30,10%	100,00%	48,28%	30,99%	-17,29%	76,06%
Area Staff	70,92%	71,38%	+0,46%	82,04%	21,95%	22,50%	+0,55%	100,00%
Tot. Ente *	90,52%	96,83%	+6,31%	100,00%	23,65%	17,39%	-6,26%	100,00%

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

Obiettivo strategico 1.1 - Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica.					100%
Indicatore		Algoritmo	target	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.	Rispetto a consuntivo 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 (M116)	SI	SI	100%
KPI56 (KPI 143)	Grado di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del preventivo economico.	Oneri di funzionamento a consuntivo (M117) / Oneri di funzionamento previsti in sede di assestamento del preventivo economico (M118) %	$\geq 87\%$	96,83%	100%
Obiettivo operativo 1.1.1 - Miglioramento e razionalizzazione delle procedure interne di gestione delle risorse					
KPI57	Riduzione degli interventi di ripianificazione e riprogrammazione delle risorse in corso d'anno	Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa e recanti uno o più trasferimenti di risorse (M119) / Numero di deliberazioni e determinazioni, assunte nell'anno, portanti impegno di spesa (M120) %	$\leq 25\%$	17,39%	100,00%

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

L'ente camerale ha continuato ad operare per migliorare le procedure di riscossione del diritto annuo, assicurando una tempestiva e costante attività di "pulizia del Registro Imprese" (volta

ad 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					100,00%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI13	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza (M22)	>=85%	87,00%	100,00%
Obiettivo operativo 1.2.1 - Prosecuzione delle attività di "pulizia del Registro Imprese"					
KPI64	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 segnalazione delle imprese inattive ma non assoggettabili alla procedura di cancellazione d'ufficio (M126)	31/12/2016	31/12/2016	100%
KPI65	Tempestiva segnalazione delle società di persone ed imprese individuali da sottoporre al Registro Imprese per la cancellazione d'ufficio ai sensi del DPR 247/2004	Rispetto delle tempistiche di segnalazione delle società di persone da sottoporre a procedura di cancellazione d'ufficio ai sensi del DPR 247/2004 (M128)	31/12/2016	31/12/2016	100%
Obiettivo operativo 1.2.2 - Sistemazione delle posizioni dei non attribuiti del pagamento del diritto annuale					
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%	61,81%	61,81%
Obiettivo operativo 1.2.3 - Favorire la regolarizzazione spontanea nel pagamento del diritto annuale da parete delle imprese					
KPIM235	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%
KPI131	Imprese che contattano il Servizio Riscossioni in base alla PEC ricevuta	Numero totale delle imprese che contattano il Servizio Riscossione (M236)/ Numero totale delle imprese contattate dal Servizio Riscossione tramite PEC (M237)	35%	55,49%	100%

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

È proseguita, nel corso del 2016, l'attività di reportistica e controllo sull'andamento della spesa e su altre tematiche di interesse trasversale, quali la gestione delle dotazioni informatiche e il dimensionamento dell'organico camerale, con un focus specifico sulle variazioni di consistenza attese sul triennio venturo.

Per consentire agli Uffici di svolgere una più corretta e puntuale verifica dello stato di avanzamento del proprio operato, si è inoltre provveduto a effettuare una rilevazione intermedia del Piano Miglioramento, che è stata poi assunta a base per la ridefinizione dei target attesi sul triennio 2017-2019. L'obiettivo di implementare sistemi volti a tutelare il

dependente che segnala fatti illeciti in materia di anticorruzione non è stato realizzato, anche se si è effettuata una prima analisi di fattibilità, ipotizzando l'utilizzo della rete intranet camerale, come avvenuto per l'erogazione in formato anonimo di un questionario da parte del CUG.

Obiettivo strategico 1.3 - Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione					✔ 100%
Indicatore	Algoritmo	target	consuntivo	performance	
KPI66	Percentuale di sotto-processi interessati dal Piano di Miglioramento dell'Ente	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) %	>=65%	68,57%	✔ 100%
Obiettivo operativo 1.3.1 - Elaborazione di sistemi di controllo quali-quantitativo dell'attività dell'Ente					
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)	1	1	✔ 100,00%
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). Contiene anche il report "approvvigionamenti beni e servizi"	>= 4	4	✔ 100%
Obiettivo operativo 1.3.2 Implementazione di nuovi controlli/report relativi al Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione					
KPIM238	Implementazione di sistemi volti alla tutela del dipendente che segnala fatti illeciti in materia di anticorruzione	Implementazione di sistemi volti alla tutela del dipendente che segnala fatti illeciti in materia di anticorruzione (M238)	SI	NO	✘ 0%

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 completamente raggiunto evadendo tutte le richieste pervenute.

Obiettivo strategico 1.4 - Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale					✔ 100,00%
Indicatore	Algoritmo	target	consuntivo	performance	
KPI130	Attivazione procedura Passweb: aggiornamento banca dati	Numero pratiche posizioni contributive e retributive (M233)/ Totale richieste annuali da terzi (M234)	90%	100%	✔ 100,00%

Obiettivo 1.5 - Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente

Il processo di telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente già avviato nei precedenti esercizi, procede in modo positivo: si evidenzia sia un incremento dei protocolli in uscita tramite PEC, che un incremento nell'uso dello strumento digitale per lo smistamento della posta in entrata.

Positivo anche il progetto di dematerializzazione dei visti, che registra nell'anno 2016 il coinvolgimento di quattro ulteriori tipologie di provvedimenti (determine dell'Area 2 e dell'Area 3, provvedimenti dell'Albo artigiani e del conservatore): le tipologie di provvedimenti ad oggi coinvolte sono complessivamente 5 su un totale di 10.

Non sono stati invece organizzati i momenti formativi trasversali, che erano stati programmati per spiegare le novità introdotte dalla nuova normativa provinciale in materia di appalti e dal regolamento camerale sugli approvvigionamenti di beni e servizi. Data la complessità delle tematiche da affrontare, che poco si prestano ad una formazione generale ad ampio spettro, si è infatti ritenuto preferibile accedere ad una formazione ed un sopporto più mirato ed individualizzato in fase di esecuzione delle singole procedure.

Obiettivo strategico 1.5 - Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente					100%
Indicatore	Algoritmo	target	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) %	>= 70%	74,55%	100%
Obiettivo operativo 1.5.1 - Informatizzazione della gestione del protocollo e dell'attività provvedimentale dell'Ente					
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 di Aree organizzative coinvolte nel progetto (M205)	>=4	5	100%
KPI120	Incremento dell'inoltro telematico agli uffici delle comunicazioni digitali. Sperimentazione della procedura informatizzata di smistamento della posta in entrata, con consegna dei documenti in solo formato digitali in luogo di quello cartaceo.	Numero uffici aderenti al progetto (M209) / Numero uffici contattati (M210)	>=60%	100%	100%
Obiettivo operativo 1.5.2. Miglioramento della qualità dei provvedimenti, con specifico riguardo ai provvedimenti concernenti l'affidamento di beni e servizi					
KPI121	Organizzazione di momenti formativi per la predisposizione dei provvedimenti riguardanti gli approvvigionamenti di beni e servizi	Numero direttori d'ufficio e Segreterie di Area partecipanti alla formazione (M211) / Numero direttori d'ufficio e Segreterie di Area totali (M212) %	>=90%	0%	0%

Obiettivo 1.6 - Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente

La fase di sperimentazione del progetto di allestimento di un servizio di *disaster recovery* su terzo sito esterno è stata completamente realizzata. Positivo l'obiettivo della *business continuity* che raggiunge pienamente il target, mentre sono state riscontrate problematiche nella rilevazione a consuntivo dei KPI19 e KPI75. Le rilevazioni effettuate non riescono infatti a tenere in debita considerazione la quota, elevata, di richieste che pervengono telefonicamente e che vengono immediatamente evase. Il dato rende pertanto solo parzialmente la misura dell'operato dell'ufficio.

Obiettivo strategico 1.6 - Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente					58,83%
Indicatore	Algoritmo	target	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) %	<=18%	31,83%	23,16%
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%	100,00%

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 Assistel (M142)	<=7	12,8	🔴 17,15%
KPI140	Incremento degli interventi sul sistema svolti dall'Ufficio sistemi informatici in assenza di richiesta a parte degli uffici camerali (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)	>=40%	38,00%	🟢 95,00%
Obiettivo operativo 1.6.1 - Miglioramento dei sistemi di back-up in uso presso l'Ente camerale					
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)	31/12/2016	30/07/2016	🟢 100%

Obiettivo 1.7 - Miglioramento e telematizzazione degli adempimenti contabili

Come per gli esercizi precedenti, anche nel 2016 procede la progressiva digitalizzazione delle procedure in ambito contabile, in particolare si evidenzia un incremento nel ricorso alla PEC quale strumento di trasmissione delle fatture attive.

Obiettivo strategico 1.7 - Miglioramento e telematizzazione degli adempimenti contabili					🟢 100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
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) %	>=24%	51,33%	🟢 100%

Obiettivo 1.8 - Miglioramento della comunicazione istituzionale e rafforzamento delle sinergie con altri Enti pubblici

Le iniziative di comunicazione sono state realizzate secondo il programma previsto ed hanno riscontrato una risonanza nei mass-media abbondantemente superiore alle aspettative. L'obiettivo relativo ai progetti realizzati con la Camera di Commercio di Bolzano risulta solo parzialmente raggiunto in quanto l'importanza e la complessità, anche in termini di personale e risorse dedicati, del principale evento dalle stesse organizzato (25° Convention Mondiale delle Camere di Commercio Italiane all'Estero, tenutasi a Riva del Garda nel mese di ottobre 2016), ha lasciato poco spazio ad eventuali ulteriori progetti (se ne segnala solo un secondo, relativo all'analisi del tessuto imprenditoriale dell'Euregio, realizzato in sinergia con le Camere di Commercio del medesimo territorio).

Obiettivo strategico 1.8. Miglioramento della comunicazione istituzionale e rafforzamento delle sinergie con altri Enti					🟡 69,30%
Indicatore		Algoritmo	target	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 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) %	>=90%	66,67%	🟢 74,07%

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) %	>=90%	75,44%	🟢 83,82%
KPIM49	Sviluppare sinergie con la Camera di Commercio I.A.A. di Bolzano per la gestione di progetti congiunti	Numero di progetti realizzati in sinergia con la Camera di Commercio di Bolzano (M49)	>=4	2	🟡 50%
Obiettivo operativo 1.8.1 - Miglioramento della pianificazione e programmazione dell'attività di comunicazione in esterno					
KPI11	Rispetto delle tempistiche di redazione del Piano della Comunicazione	Rispetto delle tempistiche di redazione del Piano della Comunicazione (M1)	28/02/2016	26/02/2016	🟢 100%
KPI129	Comunicazione esterna: risonanza nei mass media locali dei comunicati stampa inviati	Numero dei comunicati stampa camerali dell'anno che sono oggetto di approfondimenti specifici da parte degli organi di stampa (M230)/ Comunicati stampa emanati dalla CCIAA nell'anno (M231)	>=70%	89,29%	🟢 100%
KPIM232	Sviluppo nell'anno delle iniziative di comunicazione	Numero di eventi realizzati e non previsti nel Piano di comunicazione dell'anno (M232)	>=5	19	🟢 100%
Obiettivo operativo 1.8.2 - Attivazione e sperimentazione di nuovi strumenti di videocomunicazione (videoconferenze interne/esterne, eventi in streaming)					
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	40	🟢 100%

Obiettivo 1.9 - Formazione e valorizzazione del 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 2016 della formazione a tappeto di tutti i dipendenti in merito all'introduzione del nuovo software di protocollazione di Infocamere, Gedoc, ha in particolare fatto registrare, relativamente ai KPI118 e KPI106, performance ampiamente superiori al target prefissato, che era stato in effetti calcolato ragionando sulla base della sola formazione "standard".

Obiettivo strategico 1.9 - Creazione di una camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale					🟢 100%
	Indicatore	Algoritmo	target	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	0,92	🟢 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%	94,26%	🟢 100%
Obiettivo operativo 1.9.1 - Attivare adeguati percorsi formativi per il personale camerale					
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	Numero di ore di formazione effettuate sull'anno T (M56)	>= 500	2.170	🟢 100,00%
KPI82	Assicurare l'espletamento dei percorsi formativi obbligatori previsti dalla normativa vigente (sicurezza, privacy, anticorruzione)	Numero di corsi di formazione obbligatoria realizzati (M52) / Numero di corsi di formazione obbligatoria previsti dalle normative (M53) %	>= 100%	100%	🟢 100%

Obiettivo 1.10 – Miglioramento dell'attività di gestione della struttura 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. E' proseguita inoltre l'attività di mappatura degli spazi camerali, che si intende concludere nel 2018.

Obiettivo strategico 1.10 - Miglioramento dell'attività di gestione della struttura e degli spazi dell'Ente camerale.					✔ 100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI137	Tempestività esecuzione dei lavori di manutenzione degli immobili per valore inferiore ad euro 100.000.	Numero interventi programmati ed effettuati (M248)/ Numero di interventi programmati (M249) %	>=50%	75%	✔ 100%
KPI138	Mappatura degli spazi esistenti per la loro razionalizzazione in relazione agli standard previsti per dipendente	Metri quadri mappati al 31.12 (anno t+anni precedenti)(M250)/ metri quadri da mappare (totale metri quadri immobili camerali) (M251)	>=30%	35,73%	✔ 100%
Obiettivo operativo 1.10.1 - Preventiva individuazione analitica dei lavori di manutenzione inferiori a 100.000 euro.					
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	✔ 100,00%

AREA STRATEGICA 2 - PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER LE IMPRESE

Obiettivo 2.1 - Telematizzazione dei servizi all'utenza, nell'ottica di conseguire una riduzione degli oneri e delle tempistiche di gestione del servizio

Gli obiettivi sono stati ampiamente conseguiti nel corso dell'anno a conferma dell'impegno e dell'attenzione riservata dall'Ente camerale alle tematiche della digitalizzazione e dell'informatizzazione dei servizi offerti all'utenza.

Obiettivo strategico 2.1. Telematizzazione dei servizi offerti all'utenza, nell'ottica di conseguire una riduzione degli oneri e delle tempistiche di gestione del servizio.					✔ 100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
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)%	>=30%	45,13%	✔ 100%
Obiettivo operativo 2.1.1. Incremento della visibilità della banca dati del Registro Imprese presso altri Enti pubblici.					
KPI83	Estensione della fruibilità della banca dati del Registro Imprese ad altri Enti pubblici	Numero di utenze autorizzate all'utilizzo delle applicazioni per la consultazione dei dati del Registro Imprese (Qlick-view, utenze TelemacoPA finanziate dall'Ente camerale) (M150)	>=10	23	✔ 100%

Obiettivo 2.2 - Miglioramento del sito internet camerale, con particolare riguardo agli obiettivi di semplificazione ed uniformazione delle informazioni relative all'attività degli Uffici ed incremento dei servizi e delle applicazioni fruibili on-line

Il processo di rinnovamento del sito camerale, avviato nel 2015, si è positivamente concluso nel corso del 2016 (il leggero ritardo della messa in linea è dipeso da problematiche tecniche, imputabili al fornitore del servizio, che hanno interessato la pagina della modulistica).

I report realizzati nell'anno hanno rilevato una buona qualità della navigazione, segnando in particolare un netto miglioramento della frequenza di rimbalzo (diminuita del 18%), un incremento della percentuale di visitatori di ritorno (segno di una maggior fidelizzazione dell'utenza) ed un numero decisamente contenuto di navigazioni "lunghe". Le sessioni di navigazione coinvolgono mediamente 4,05 pagine per 3' e 58" di connessione, indice di una buona navigabilità del sito e di una agevole reperibilità delle informazioni di interesse.

Il cambiamento della totalità degli indirizzi diretti di pagina, conseguente alla nuova struttura espositiva che si è inteso conferire al nuovo sito (maggiormente rispondente alle esigenze dell'utenza), ha infine determinato una perdita di autorità sui motori di ricerca, concretizzatasi in una diminuzione di 1/3 circa degli accessi. Tale calo ha determinato il raggiungimento solo parziale degli obiettivi, volti al monitoraggio del livello di fruizione del sito. Vale ad ogni modo notare che le rilevazioni condotte sul primo ed il secondo trimestre di vigenza del sito segnano già un trend di crescita degli accessi tra i due periodi (+8%), che consente di ipotizzare un celere recupero della perdita inizialmente subita.

Obiettivo strategico 2.2. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate					✔ 87,86%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI227	Aumento del numero di sessioni nell'anno. Una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web. 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. (2014 - 191.279) (M227)	>=200.000	175.711	✔ 87,86%

Obiettivo operativo 2.2.1. Creare momenti di dialogo e confronto per la soluzione congiunta di problematiche comuni					
KPIM9	Numero di incontri organizzati in tema di aggiornamento sito camerale	Numero di incontri organizzati in tema di aggiornamento sito camerale (M9)	3	7	100%
Obiettivo operativo 2.2.2. Realizzazione del nuovo sito internet camerale					
KPIM228	Realizzazione del nuovo sito internet camerale con pubblicazione online	Realizzazione del nuovo sito internet camerale (M228)	30/06/2016	13/07/2016	78,69%
Obiettivo operativo 2.2.3. Adeguamento del sito internet camerale alle norme in materia di trasparenza					
KPI132	Aggiornamento della sezione Amministrazione Trasparente sul 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 camerale) (M240)%	100%	100%	100%
Obiettivo operativo 2.2.4. Analisi periodica del livello di fruizione del sito internet da parte di utenti esterni					
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	4	100%

Obiettivo 2.3 - 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 tempo di evasione delle pratiche.

Il target relativo alle giornate di formazione rivolte agli studi professionali è stato invece solo parzialmente raggiunto, a causa dell'annullamento di due degli eventi formativi programmati: in un caso per scarsa adesione, nell'altro per l'introduzione di una nuova regolamentazione delle start-up con conseguente creazione del Servizio AQI, che ha coinvolto il personale camerale che generalmente si occupa della gestione dei corsi di formazione.

Obiettivo strategico 2.3. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane					95,78%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI54	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) %	>=90%	99,91%	100%
KPI59	Riduzione dei tempi di evasione delle pratiche del Registro delle Imprese	Pratiche Registro Imprese evase nell'anno T entro 5 giorni (M121) / Numero totale delle pratiche Registro Imprese evase nell'anno T (M122) %	>=60%	76,80%	100%
KPI63	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 (MSTD189)%	<=35%	31,79%	100%
KPIM216	Contenimento del numero di annullamenti su rilascio documenti	Numero annuale di annullamenti su rilascio documenti (M216)	<=290	241	83,10%
Obiettivo operativo 2.3.1. Formazione del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria					
KPI117	Utilizzo della Comunità on-line per la formazione continua del personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che predispone 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 predispone 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)	>= 4	2	50%

Obiettivo 2.4 - Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale

Anche per il 2016 si confermano le performance positive dell'attività svolta dall'Ufficio Agricoltura-Ambiente, con tempi di evasione delle pratiche inferiori ai termini di legge previsti e totale effettuazione dei controlli nel settore vitivinicolo come da normativa vigente.

Obiettivo strategico 2.4. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale					✔ 96,51%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI86	Percentuale di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 45 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)(termine di legge 90 giorni).	Numero di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 45 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) nell'anno T (M153)/ numero di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali ricevute nell'anno T * 100 (M156)	>=100%	99,10%	✔ 99,10%
KPI89	Percentuale di pratiche "semplificate" ex art. 212 c. 8 dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 25 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) (termine di legge 30 giorni).	Numero di pratiche "semplificate" ex art. 212 c. 8 dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 25 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)nell'anno T (M161)/ numero di pratiche "semplificate" ex art. 212 c. 8 dell'Albo Gestori Ambientali ricevute nell'anno T * 100 (M162)	>=100%	86,94%	✔ 86,94%
KPI92	Percentuale di pratiche di iscrizione all'elenco provinciale delle imprese forestali istruite dall'Ufficio entro 30 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) (termine di legge 60 giorni).	Numero di pratiche di iscrizione all'elenco provinciale delle imprese forestali istruite entro 30 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)nell'anno T (M163)/ numero di pratiche di iscrizione all'elenco provinciale delle imprese forestali ricevute nell'anno T * 100 (M164)	>=100%	100%	✔ 100%
KPI93	Percentuale di pratiche di ottenimento della certificazione DOC istruite entro 6 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)(termine di legge 20 giorni).	Numero di richieste istruite entro 6 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)nell'anno T (M166)/ numero di richieste ricevute nell'anno T * 100 (M167)	>=100%	100%	✔ 100%
Obiettivo operativo 2.4.1. Gestione delle competenze in materia di controlli sui vini DO e IGP nel rispetto delle prescrizioni normative vigenti					
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 2.5 - Diffusione delle tecnologie digitali nella comunicazione con soggetti pubblici e privati

L'attività di formazione alle imprese nel processo dell'innovazione tecnologica, svolta dall'Azienda Speciale Accademia d'Impresa anche attraverso la Comunità on-line, è proseguita positivamente nel corso del 2016: l'indicatore di seguito riportato evidenzia infatti un incremento del numero di società e ditte individuali che hanno la PEC, segnale di un sempre maggior interesse da parte delle PMI per tali strumenti.

Obiettivo strategico 2.5. Diffusione delle tecnologie digitali nella comunicazione con soggetti pubblici e privati					✔ 100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI72	Incremento del numero di Società e Ditte individuali dotate di PEC.	Numero di Società e Ditte individuali operanti sul territorio che hanno PEC (M131) / Numero totale di Società e Ditte individuali operanti sul territorio (M132) %	>=75%	91,61%	✔ 100%

Obiettivo 2.6 - 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 lo scorso anno: nel 2016 le fatture sono state pagate in media 21,41 giorni prima della loro data di scadenza, rispetto al corrispondente valore di 18,22 giorni registrato nel 2015.

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.

Obiettivo strategico 2.6. Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della PA					✔ 100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPIM206	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	<= - 10 gg.	-21,41	✔ 100%
		somma importi pagati (M206)			
KPIM207	Contenimento dei casi di pagamenti anomali	Numero di pagamenti oltre i 100 giorni (M207)	<= 10	7	✔ 100%

Obiettivo 2.7 – Offrire alle imprese che intendo aprirsi ai mercati esteri il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali

Nell'ambito dell'attività di supporto svolta dalla Camera di Commercio di Trento in merito allo sportello provinciale Unioncamere Europa, l'Ente camerale ha monitorato l'interesse delle imprese trentine nei confronti del mercato estero rilevando dati ben superiori al target prefissato, probabile segnale di una sempre maggiore propensione del sistema trentino verso contesti economici al di fuori di quelli locali.

Obiettivo strategico 2.7. Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali					✔ 100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
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)	>=4	15	✔ 100%

Obiettivo 2.8 – Favorire la diffusione del Mercato elettronico.

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 della fatturazione elettronica e dei sistemi di *e-procurement*. I dati a consuntivo rilevano un numero sempre crescente di appuntamenti e accessi allo sportello, che ha concorso, tra l'altro, all'incremento del numero di fornitori presenti sui mercati elettronici, importante veicolo per incrementare la competitività delle imprese locali.

Obiettivo strategico 2.8. Offrire impulso alla diffusione del Mercato elettronico sia nazionale che provinciale					✔ 100%
Indicatore	Algoritmo	target	consuntivo	performance	
KPI141	Incremento del numero di società e ditte individuali locali iscritte ala Mepa e al Mepat.	(Numero di società e ditte individuali locali iscritte al Mepa-Mepat nell'anno t - Numero di società e ditte individuali iscritte al Mepa-Mepat nell'anno t-1)/ Numero di società e ditte individuali locali iscritte al Mepa-Mepat nell'anno t-1% (M246)	>=+20%	41,17%	✔ 100%
Obiettivo operativo 2.8.1. Garantire attività di sportello per le imprese che intendono aprirsi al mondo dell'eprocurement.					
KPIM247	Attività di supporto allo sportello e telefonica delle imprese trentine nell'accesso al mercato elettronico (Mepat e Mepa)	Numero di appuntamenti effettuati allo sportello e in modalità telefonica a supporto delle imprese trentine nell'iscrizione al mercato elettronico (Mepat e Mepa) nell'anno (M247)	1.200	4.805	✔ 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.

Obiettivo strategico 3.1. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente all'attività del servizio prezzi-protesti					✔ 91,41%
Indicatore	Algoritmo	target	consuntivo	performance	
KPIM244	Incremento dell'accesso alle sezioni del sito istituzionale (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>	30.000	22.274	✔ 74,25%
KPISTD176	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 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)	<=20	20	✔ 100%
Obiettivo operativo 3.1.1. Aggiornamento listini camerali					
KPIM85	Numero di aggiornamenti annui effettuati del Listino camerale "Prezzi informativi dei materiali e delle opere edili"	Numero di aggiornamenti annui effettuati del Listino camerale "Prezzi informativi dei materiali e delle opere edili" (M85)	1	1	✔ 100%
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 2.417)	Numero di iscritti al portale "www.prezziarioedile.tn.camcom.it" (M226)	>=2.800	3.126	✔ 100%

Obiettivo 3.2 - Offrire ulteriore impulso alle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti, con l'obiettivo ultimo di ridurre le irregolarità riscontrate ed incrementare così l'attrattività del territorio.

Particolarmente positivi sono i risultati raggiunti nell'ambito della metrologia legale, le cui performance si pongono ampiamente sopra i target attesi, soprattutto per quanto concerne lo sviluppo delle visite ispettive nel triennio, incrementato del 10% circa.

Tale attività è particolarmente importante per l'Ente camerale in quanto concorre in maniera allo sviluppo di mercati trasparenti, nei quali le imprese e i consumatori possano svolgere attività in modo chiaro e corretto.

Obiettivo strategico 3.2. Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti					✔ 100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
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) %	95%	100,00%	✔ 100%
KPISTD164	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%	110,37%	✔ 100%
Obiettivo operativo 3.2.1. Garantire l'efficacia e l'efficienza dell'attività degli ispettori metrici sul territorio					
KPI114	Attività ispettiva sul territorio a parità di personale dedicato al servizio	Numero di verifiche di strumenti metrici evase nell'anno (M114) / Numero di ispettori metrici in servizio espresso in FTE nell'anno t (M199)	>= 700	636,46	✔ 90,92%
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) %	>= 25%	47,16%	✔ 100%
KPI M89	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)	>= 1.000	976	✔ 97,60%
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 ed un elevato tasso di evasione dei verbali di accertamento che, tra l'altro, sta progressivamente portando all'azzeramento dell'arretrato.

Obiettivo strategico 3.3. Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative					✔ 88%
Indicatore		Algoritmo	target	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%
KPISTD192	Tasso di evasione dei verbali di accertamento	Verbali di accertamento istruiti nell'anno (MSTD277) / Verbali di accertamento ricevuti nell'anno e residui (MSTD278) %	>=70%	53%	✔ 76%
Obiettivo operativo 3.3.1 - Garantire una gestione efficiente delle sanzioni amministrative					
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)	>= 235	334,22	✔ 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 2016 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. L'attività di diffusione della cultura conciliativa è stata svolta in prevalenza tramite il nuovo sito camerale, mentre non sono stati realizzati gli eventi promozionali specifici, che erano stati programmati.

Obiettivo strategico 3.4. Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie					✔ 100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPIM91	Numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di mediazione e l'attivazione della procedura rispetto ai termini di legge (30 giorni)	Numero di giorni intercorrenti fra il deposito della domanda di conciliazione e l'attivazione della procedura (M91)	<=10	9	✔ 100%
Obiettivo operativo 3.4.1. Organizzazione di eventi promozionali mirati in materia di conciliazione					
KPI112	Numero di eventi ed iniziative organizzati (incontri informativi) in materia di conciliazione	Numero di eventi ed iniziative organizzati (incontri informativi) in materia di conciliazione (M195)	=2	0	✘ 0%
KPIM90	Numero di eventi ed iniziative organizzati (tra campagne promozionali, depliant/brochure sui servizi/incontri informativi) in materia di conciliazione a favore dell'utenza.	Numero di eventi ed iniziative organizzati (tra campagne promozionali, depliant/brochure sui servizi) in materia di conciliazione (M90)	=3	0	✘ 0%
Obiettivo operativo 3.4.3 Diffusione della cultura conciliativa					
KPIM222	Diffusione della cultura conciliativa tramite l'accesso alle informazioni in tema di mediazione attraverso il portale web camerale.	Numero di sessioni di accesso sul sito web istituzionale della pagina riguardante la mediazione. (M222) <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 (visualizzazioni di schermate, eventi, e-commerce ecc.) vengono associati a una sessione. (Utilizzo googleanalytics-Comportamento-Contenuti del sito - Tutte le pagine - pagina conciliazione - Visualizzazione pagine uniche)</i>	>=200	906	✔ 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 il target relativo ai tempi medi di gestione delle pratiche, mentre ha effettuato minori iniziative rispetto a quelle preventivate. Il progetto di predisporre un tariffario standard, già rinviato negli esercizi precedenti, viene accantonato in quanto non più rilevante per il potenziamento del servizio.

Obiettivo strategico 3.5. Potenziamento del servizio marchi e brevetti					✔ 100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPIM223	Numero di giorni intercorrenti fra la presentazione della domanda di marchi e brevetti e il completamento e invio della versione della domanda elettronica all' Ufficio Italiano Brevetti e Marchi UIBM (termine previsto 10 giorni).	Numero di giorni intercorrenti fra la presentazione della domanda di marchi e brevetti e il suo completamento e invio della versione della domanda elettronica all' Ufficio Italiano Brevetti e Marchi UIBM. (M223)	8	8	✔ 100%
Obiettivo operativo 3.5.1. Garantire un'offerta formativa in merito alle procedure di deposito di marchi e brevetti					
KPIM92	Numero di iniziative (sportelli informativi e seminari) realizzate nell'anno in materia di proprietà industriale per le imprese e per l'utenza	Numero di iniziative (sportelli informativi e seminari) realizzate nell'anno in materia di proprietà industriale per le imprese e per l'utenza (M92)	2	1	⚡ 50,00%
Obiettivo operativo 3.5.2. Individuazione dei costi standard per ricerche dei marchi d'impresa					
KPIM224	Adozione di un tariffario standard per le ricerche nel settore dei marchi d'impresa	Adozione di un tariffario standard per le ricerche nel settore dei marchi d'impresa (M224)	31/12/2016	non adottato	✘ 0%

Obiettivo 3.6 – Gestione del Ruolo dei conducenti di veicoli e natanti adibiti a servizi pubblici non di linea

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 3.6.1. Miglioramento dei tempi nella gestione delle iscrizioni nel Ruolo					✔ 100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
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).	<=10	6,5	✔ 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

Gli obiettivi inerenti lo sviluppo delle analisi economico-statistiche sono stati sostanzialmente rispettati, sia in termini di copertura del campione che di tempi di realizzazione.

Per quanto riguarda le indagini inedite è stato realizzato, su richiesta della Giunta camerale, il report " Il commercio in provincia di Trento – La situazione al 31.12.2015".

Obiettivo strategico 4.1. Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti e/o organizzazioni imprenditoriali					✔ 84,72%
Indicatore		Algoritmo	target	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%	57,07%	✔ 84,72%
Obiettivo operativo 4.1.1. Mantenimento attuale livello di diffusione dei dati economico/statistici					
KPI175	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)	<= 40	39	✔ 100%
KPI97	Numero di analisi economico-statistiche inedite nell'anno T	Numero di analisi economico-statistiche inedite nell'anno T (M97)	2	1	⚠ 50%

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. Il dato relativo all'accesso della sezione dedicata alle pubblicazioni sul sito camerale è invece negativo, scontando le problematiche già precedentemente rilevate in relazione al livello generale di fruizione del sito internet.

Obiettivo strategico 4.2. Intensificazione della diffusione dei dati economico statistici					⚠ 47,92%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI104	Incremento dell'accesso alle sezioni del sito (nr. download) dedicate alle pubblicazioni e alle indagini della CCIAA.	(Numero di download delle indagini e pubblicazioni della CCIAA disponibili on line(t) - Numero di download delle indagini e pubblicazioni della CCIAA disponibili on line.(t-1)) / Numero di download delle indagini e pubblicazioni della CCIAA disponibili on line (t-1) % (M176)	>= +1%	-18,33%	✘ 0%
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	23	✔ 95,83%
Obiettivo operativo 4.2.1. Feedback della capacità della CCIAA di Trento di diffondere i dati raccolti sui media					
KPI99	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)	>= 70	99	✔ 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

Gli obiettivi prefissati ad inizio anno non sono stati raggiunti: i dati di consuntivo rilevano una leggera riduzione del numero di produttori coinvolti nelle iniziative promozionali, che comunque sono state positivamente realizzate con un buon afflusso di utenza e la mancata attivazione di progetti finanziati dal fondo Perequativo. È stata infine sospesa la rilevazione della soddisfazione media dei fruitori dell'Enoteca, anche se argomenti in questa direzione possono comunque essere desunti dalla crescita dei "like" (duplicatisi tra 2015 e 2016) e dei commenti favorevoli espressi sulla pagina *facebook* di Palazzo Roccabruna.

Obiettivo strategico 5.1. Offrire ulteriore impulso alla promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali ed a diffusione solida cultura di prodotto					0%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI105	Incremento del numero di produttori coinvolti nella realizzazione delle iniziative di promo-valorizzazione delle produzioni tipiche locali organizzate presso Palazzo Roccabruna.	(Numero di produttori coinvolti nella realizzazione delle iniziative di promo-valorizzazione delle produzioni tipiche locali t - Numero di produttori coinvolti nell'anno t-1) / Numero di produttori coinvolti nell'anno t-1) % (M180)	>= + 10%	-10,28%	0%
KPI107	Incremento delle risorse provenienti dalla compartecipazione di soggetti terzi (esclusa PAT) a progetti di ricerca e iniziative di promozione e valorizzazione delle produzioni locali.	(Risorse derivanti dalla compartecipazione di soggetti terzi (esclusa PAT) a progetti di ricerca e iniziative di promozione e valorizzazione delle produzioni locali nell'anno t - Risorse derivanti dalla compartecipazione di soggetti terzi (esclusa PAT) a progetti di ricerca e iniziative di promozione e valorizzazione delle produzioni locali (t-1) / Risorse derivanti dalla compartecipazione di soggetti terzi (esclusa PAT) a progetti di ricerca e iniziative di promozione e valorizzazione delle produzioni locali dell'anno (t-1) % (M183)	>= + 20%	-100%	0%
Obiettivo operativo 5.1.1. Rendere maggiormente efficiente la gestione di Palazzo Roccabruna, perseguendo al contempo il miglioramento della qualità dei servizi resi					
KPI43	Soddisfazione media (valutata in decimi) del fruitore in merito all'iniziativa organizzata dall'Enoteca provinciale del trentino e dall'Osservatorio delle produzioni trentine	Soddisfazione media del fruitore in merito all'iniziativa organizzata dall'Enoteca provinciale del trentino e dall'Osservatorio delle produzioni trentine (M103)	>= 8,1	n.d.	n.d.

Obiettivo 5.2 - Aumentare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distinte locali

Buona la performance relativa all'attività di diffusione delle attività promozionali attraverso le piattaforme informatiche a disposizione (siti internet, facebook e twitter).

Vista la complessità dell'indagine sulla notorietà del Trentodoc, in programma nel 2016, l'Ente camerale si è attivato per la ricerca di una società esterna di consulenza tramite il mercato elettronico per le PA. Tale prima procedura è andata deserta e pertanto si rinvia al 2017 l'avvio di una seconda procedura al fine di procedere con la raccolta dei dati necessari per effettuare tale indagine. Non è possibile quindi avere un dato sui tempi di realizzazione di tale ricerca.

Obiettivo strategico 5.2. Aumentare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali					✔ 100%
Indicatore		Algoritmo	target	consuntivo	performance
KPI135	Incremento dell'utilizzo dei siti internet dedicati e di facebook e twitter per la diffusione delle informazioni sui prodotti trentini e sugli eventi realizzati per la loro promozione.	(Numero di sessioni di accesso ai siti internet gestiti dall'Ufficio Prodotti-Promozione (t) - Numero di sessioni di accesso ai siti internet gestiti dall'Ufficio Prodotti-Promozione (t-1)) / Numero di sessioni di accesso ai siti internet gestiti dall'Ufficio Prodotti-Promozione (t-1) % (M245) <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 (visualizzazioni di schermate, eventi, e-commerce ecc.) vengono associati a una sessione. (Utilizzo googleanalytics - Pubblico - Comportamento - Nuovi e ritorno)</i>	>=10%	31,33%	✔ 100,00%
Obiettivo operativo 5.2.1. Migliorare la diffusione delle nuove tecnologie di comunicazione e la soddisfazione delle imprese					
KPI109	Incremento percentuale del rapporto tra il numero di iscritti al portale della commercializzazione del legno trentino e di newsletter nell'anno T ed il corrispondente dato nell'anno T-1	(Rapporto percentuale tra numero di iscritti al portale della commercializzazione del legno trentino e newsletter inviate nell'anno (t) - Rapporto percentuale tra numero di iscritti al portale della commercializzazione del legno trentino e newsletter inviate nell'anno (t-1)) / Rapporto percentuale tra numero di iscritti al portale della commercializzazione del legno trentino e newsletter inviate nell'anno (t-1) % (M108)	>=10%	64,28%	✔ 100,00%
Obiettivo operativo 5.2.2. Sviluppare le azioni di ricerca e studio sulle produzioni tipiche locali					
KPI110	Rispetto dei tempi di realizzazione delle indagini sulle produzioni tipiche locali.	Numero medio dei giorni di ritardo rispetto alla scadenza programmata per l'ultimazione dell'indagine sulle produzioni tipiche locali (M194)	<= 45	n.d.	n.d.

2.4. KPI strategici (rilevazione triennio 2014-2016)

Indicatore	Algoritmo	Risultato 2014	Risultato 2015	Risultato 2016	
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.	Rispetto a consuntivo 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 (M116)	SI	SI	SI
KPI56	Grado di attendibilità delle previsioni di spesa, come definite in sede di assestamento del preventivo economico.	Oneri di funzionamento a consuntivo (M117) / Oneri di funzionamento previsti in sede di assestamento del preventivo economico (M118) %	86,21%	90,52%	96,83%
KPI13	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza	Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza (M22)	86,04%	86,32%	87,00%
KPI66	Percentuale di sotto-processi interessati dal Piano di Miglioramento dell'Ente	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) %	62,86%	65,71%	68,57%
KPI130	Attivazione procedure Passweb: aggiornamento banca dati	Numero pratiche posizioni contributive e retributive (M233) / Totale richieste annuali da terzi (M234) %	n.d.	n.d.	100%
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) %	44,61%	78,18%	74,55%
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) %	15,16%	21,87%	31,83%
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)	99,67%	98%	99%
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)	7,5 gg	9 gg	12,8gg
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%

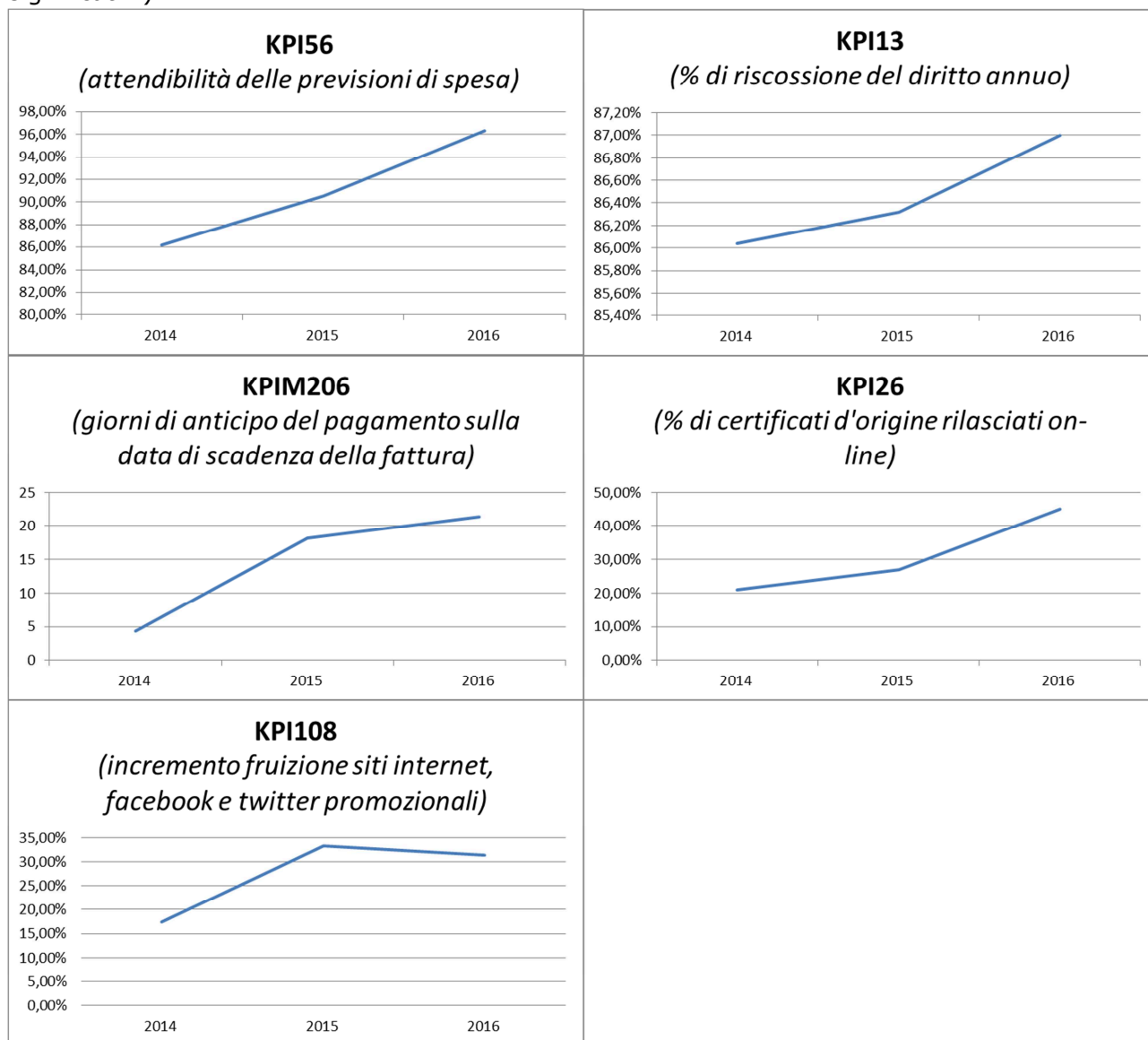
	Indicatore	Algoritmo	Risultato 2014	Risultato 2015	Risultato 2016
KPI29	Trasmissione via posta elettronica o PEC delle fatture attive	Numero di fatture attive trasmesse via PEC o posta elettronica (M67) / Numero di fatture attive emesse nell'anno di riferimento (M68) %	23,34%	24,99%	51,33%
KPI79	Assicurare 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%	66,67%
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) %	101,82%	96,23%	75,44%
KPIM49	Sviluppare sinergie con la Camera di Commercio I.A.A. di Bolzano per la gestione di progetti congiunti	Numero di progetti realizzati in sinergia con la Camera di Commercio di Bolzano (M49)	3	3	2
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
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) %	33,07%	47,58%	94,26%
KPI137	Tempestività esecuzione dei lavori di manutenzione degli immobili per valore inferiore ad euro 100.000	Numero di interventi programmati ed effettuati (M248)/Numero di interventi programmati (M249)%	n.d.	n.d.	75%
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.	35,73%
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) %	21,11%	26,95%	45,13%
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

Indicatore		Algoritmo	Risultato 2014	Risultato 2015	Risultato 2016
KPI54	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) %	98,39%	99,57%	99,91%
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) %	82,40%	80,80%	76,80%
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) %	32,15%	48,07%	31,79%
KPIM2 16	Contenimento del numero di annullamenti su rilascio documenti	Numero annuale di annullamenti su rilascio documenti (M216)	n.d.	298	241
KPI86	Percentuale di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 45 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)(termine di legge 90 giorni).	Numero di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 45 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) nell'anno T (M153)/ numero di pratiche "ordinarie" dell'Albo Gestori Ambientali ricevute nell'anno T * 100 (M156)	100%	100%	99,10%
KPI89	Percentuale di pratiche "semplificate" ex art. 212 c. 8 dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 25 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) (termine di legge 30 giorni).	Numero di pratiche "semplificate" ex art. 212 c. 8 dell'Albo Gestori Ambientali istruite entro 25 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)nell'anno T (M161)/ numero di pratiche "semplificate" ex art. 212 c. 8 dell'Albo Gestori Ambientali ricevute nell'anno T * 100 (M162)	100%	100%	86,94%
KPI92	Percentuale di pratiche di iscrizione all'elenco provinciale delle imprese forestali istruite dall'Ufficio entro 30 giorni (dalla ricezione della documentazione completa) (termine di legge 60 giorni).	Numero di pratiche di iscrizione all'elenco provinciale delle imprese forestali istruite entro 30 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)nell'anno T (M163)/ numero di pratiche di iscrizione all'elenco provinciale delle imprese forestali ricevute nell'anno T * 100 (M164)	100%	100%	100%
KPI93	Percentuale di pratiche di ottenimento della certificazione DOC istruite entro 6 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)(termine di legge 20 giorni).	Numero di richieste istruite entro 6 giorni (dalla ricezione della documentazione completa)nell'anno T (M166)/ numero di richieste ricevute nell'anno T * 100 (M167)	98,94%	100%	100%
KPI72	Incremento del numero di Società e Ditte individuali dotate di PEC.	Numero di Società e Ditte individuali operanti sul territorio che hanno PEC (M131) / Numero totale di Società e Ditte individuali operanti sul territorio (M132) %	81,00%	81,52%	91,61%
KPIM2 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
KPIM2 07	Contenimento dei casi di pagamenti anomali	Numero di pagamenti oltre i 100 giorni (M207)	n.d.	8	7

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
KPI141	Incremento del numero di società e ditte individuali locali iscritte al Mepa e al Mepat	(Numero di società e ditte individuali locali iscritte al Mepa-Mepat nell'anno t - Numero di società e ditte individuali iscritte al Mepa-Mepat nell'anno t-1)/(Numero di società e ditte individuali locali iscritte al Mepa-Mepat nell'anno t-1) (M246) %	n.d.	n.d.	41,17%
KPIM244	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). 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)	n.d.	n.d.	22.274
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%
KPIM243	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
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%	95,10%	100,00%
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) %	117,36%	103,07%	110,37%
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)%	93,33%	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) %	92,36%	93,76%	53,26%
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'attivazione della procedura (M91)	50 gg	40 gg	9
<p>NB: La denominazione dell'indicatore è rimasta invariata ma nel 2016 è stata modificata la modalità di calcolo: non si considera la conclusione del procedimento ma l'attivazione della procedura (fissazione del primo incontro)</p>					

Indicatore		Algoritmo	Risultato 2014	Risultato 2015	Risultato 2016
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
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
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)	58,97%	57,52%	57,07%
KPI104	Incremento dell'accesso alle sezioni del sito (nr. download) dedicate alle pubblicazioni e alle indagini della CCIAA.	(Numero di download delle indagini e pubblicazioni della CCIAA disponibili on line nell'anno t - Numero di download nell'anno t-1) / Numero di download nell'anno t-1) % (M176)	+ 2,11%	+19,01%	-18,33%
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
KPI105	Incremento del numero di produttori coinvolti nella realizzazione delle iniziative di promo-valorizzazione delle produzioni tipiche locali organizzate presso Palazzo Roccabruna.	(Numero di produttori coinvolti nella realizzazione delle iniziative di promo-valorizzazione delle produzioni tipiche locali nell'anno t - Numero di produttori coinvolti nell'anno t-1) / Numero di produttori coinvolti nell'anno t-1) % (M180)	96,55%	-6,14%	-10,28%
KPI107	Incremento delle risorse provenienti dalla compartecipazione di soggetti terzi (esclusa PAT) a progetti di ricerca e iniziative di promozione e valorizzazione delle produzioni locali.	(Risorse derivanti dalla compartecipazione di soggetti terzi (esclusa PAT) a progetti di ricerca e iniziative di promozione e valorizzazione delle produzioni locali nell'anno t - Corrispondenti risorse dell'anno t-1) / Risorse derivanti dalla compartecipazione di soggetti terzi (esclusa PAT) a progetti di ricerca e iniziative di promozione e valorizzazione delle produzioni locali dell'anno t-1) % (M183)	-100%	100%	-100%
KPI108	Incremento dell'utilizzo dei siti internet dedicati e di facebook e twitter per la diffusione delle informazioni sui prodotti trentini e sugli eventi realizzati per la loro promozione.	(Numero di sessioni di accesso ai siti internet gestiti dall'Ufficio Prodotti-Promozione (t) - Numero di sessioni di accesso ai siti internet gestiti dall'Ufficio Prodotti-Promozione (t-1)) / Numero di sessioni di accesso ai siti internet gestiti dall'Ufficio Prodotti-Promozione (t-1) % (M245) <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 (visualizzazioni di schermate, eventi, e-commerce ecc.) vengono associati a una sessione. (Utilizzo googleanalytics - Pubblico - Comportamento - Nuovi e ritorno)</i>	+17,37%	+33,27%	+31,33%

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. Solo in alcuni casi si registrano andamenti altalenanti o in lieve decrescita:

- Obiettivi interni inerenti la dotazione informatica dell'Ente. Nel 2016 si rileva un incremento delle richieste inoltrate da soggetti diversi dai referenti informatici di ufficio (antenne informatiche) ed un incremento dei tempi medi di assistenza. Il dato sconta in ogni caso l'effetto della mancata rilevazione delle numerose richieste di assistenza telefonica, 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);
- Attività di promo-valorizzazione delle produzioni locali. Non è stato possibile conseguire l'obiettivo volto all'incremento dei produttori coinvolti nello svolgimento delle iniziative

di promozione delle produzioni locali, anche in considerazione delle elevate performance raggiunte nell'anno precedente.

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 programmato sul 2017 per il Servizio Impresa Digitale, iniziative di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi fruiti (vale in punto notare che la rilevazione dei giudizi degli utenti viene già realizzata anche all'interno del sito camerale con il sistema delle *emoticon*, anche se per il momento i dati non sono sufficientemente significativi dal punto di vista quantitativo per permettere analisi sul punto).

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

Numero	Obiettivo strategico	Performance KPI strategici	Performance KPI operativi
1.1	Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica	✔ 100,00%	✔ 100,00%
1.2	Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo	✔ 100,00%	✔ 92,36%
1.3	Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione	✔ 100,00%	⚠ 66,67%
1.4	Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia personale	✔ 100,00%	/
1.5	Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente	✔ 100,00%	⚠ 66,67%
1.6	Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente	⚠ 58,83%	✔ 100,00%
1.7	Miglioramento e telematizzazione degli adempimenti contabili	✔ 100,00%	/
1.8	Miglioramento della comunicazione istituzionale e rafforzamento delle sinergie con altri Enti	⚠ 69,30%	✔ 100,00%
1.9	Formazione e valorizzazione del personale dipendente	✔ 100,00%	✔ 100,00%
1.10	Miglioramento dell'attività di gestione della struttura dell'Ente camerale	✔ 100,00%	✔ 100,00%
2.1	Telematizzazione dei servizi all'utenza, nell'ottica di conseguire una riduzione degli oneri e delle tempistiche di gestione del servizio	✔ 100,00%	✔ 100,00%
2.2	Miglioramento del sito internet camerale, con particolare riguardo agli obiettivi di semplificazione ed uniformazione delle informazioni relative all'attività degli Uffici ed incremento dei servizi e delle applicazioni fruibili on-line	✔ 87,86%	✔ 94,67%
2.3	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane	✔ 95,78%	✔ 75,00%
2.4	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale	✔ 96,51%	✔ 100,00%
2.5	Diffusione delle tecnologie digitali nella comunicazione con soggetti pubblici e privati	✔ 100,00%	/
2.6	Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della P.A.	✔ 100,00%	/
2.7	Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali	✔ 100,00%	/
2.8	Favorire la diffusione del Mercato elettronico	✔ 100,00%	✔ 100,00%
3.1	Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente all'attività del servizio prezzi-protesti	✔ 91,41%	✔ 100,00%

Numero	Obiettivo strategico	Performance KPI strategici	Performance KPI operativi
3.2	Offrire ulteriore impulso alle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti, con l'obiettivo ultimo di ridurre le irregolarità riscontrate ed incrementare così l'attrattività del territorio	✔ 100,00%	✔ 97,13%
3.3	Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative	✔ 88,04%	✔ 100,00%
3.4	Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie	✔ 100,00%	⚠ 33,33%
3.5	Potenziamento del servizio marchi e brevetti	✔ 100,00%	✖ 25,00%
3.6	Gestione del Ruolo dei conducenti di veicoli e natanti adibiti a servizi pubblici non di linea	✔ 100,00%	/
4.1	Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti pubblici e/o con organizzazioni imprenditoriali	✔ 84,72%	✔ 75,00%
4.2	Intensificazione dei momenti pubblici di diffusione dei dati	⚠ 47,92%	✔ 100,00%
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	✖ 0,00%	n.d.
5.2	Aumentare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali	✔ 100,00%	✔ 100,00%
Performance complessiva di Ente			
calcolata come media dei KPI strategici			90,01%
calcolata come media dei KPI operativi			86,94%

2.6. Obiettivi per Area dirigenziale

Le tabelle che seguono riportano, per ciascuna Area, l'estratto degli obiettivi strategici di competenza, con relative performance. Gli obiettivi strategici trasversali (1.1, 1.5 e 2.2, questi ultimi limitatamente ai KPI strategici) sono riportati in ciascuna Area. Limitatamente all'obiettivo strategico 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 KPI strategici	performance KPI operativi
Obiettivo strategico 1.1 - Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica.	✔ 99,77%	✔ 100,00%
Obiettivo strategico 1.4 - Miglioramento e telematizzazione delle procedure di gestione degli adempimenti in materia di personale	✔ 100,00%	/
Obiettivo strategico 1.5 - Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente	✔ 100,00%	⚠ 66,67%
Obiettivo strategico 1.9 - Creazione di una camera di professionisti, sviluppo dell'offerta formativa al personale	✔ 100,00%	✔ 100,00%
Obiettivo strategico 2.2. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate	✔ 87,86%	✔ 100,00%
Performance complessiva dell'Area 1 - Affari Generali	✔ 97,53%	✔ 91,67%

Area 2 - Amministrazione	performance KPI strategici	performance KPI operativi
Obiettivo strategico 1.1 - Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica.	✔ 100,00%	✔ 100,00%
Obiettivo strategico 1.2 - Gestione efficiente delle procedure di riscossione del diritto annuo	✔ 100,00%	✔ 92,36%
Obiettivo strategico 1.5 - Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente	✔ 100,00%	/
Obiettivo strategico 1.6 - Miglioramento della dotazione informatica dell'Ente	⚠ 58,83%	✔ 100,00%
Obiettivo strategico 1.7 - Miglioramento e telematizzazione degli adempimenti contabili	✔ 100,00%	/
Obiettivo strategico 1.10 - Miglioramento dell'attività di gestione della struttura e degli spazi dell'Ente camerale.	✔ 100,00%	✔ 100,00%
Obiettivo strategico 2.2. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate	✔ 87,86%	/
Obiettivo strategico 2.6. Monitoraggio dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente ai pagamenti della PA	✔ 100,00%	/
Performance complessiva dell'Area 2 - Amministrazione	✔ 93,34%	✔ 98,09%

Area 3 - Anagrafe Economica	performance KPI strategici	performance KPI operativi
Obiettivo strategico 1.1 - Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica.	✔ 100,00%	✔ 100,00%
Obiettivo strategico 1.5 - Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente	✔ 100,00%	/
Obiettivo strategico 2.1 - Telematizzazione dei servizi offerti all'utenza, nell'ottica di conseguire una riduzione degli oneri e delle tempistiche di gestione del servizio	✔ 100,00%	✔ 100,00%
Obiettivo strategico 2.2. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate	✔ 87,86%	/
Obiettivo strategico 2.3. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente alla tenuta del Registro Imprese e dell'Albo Imprese Artigiane	✔ 95,78%	✔ 75,00%
Obiettivo strategico 2.5. Diffusione delle tecnologie digitali nella comunicazione con soggetti pubblici e privati	✔ 100,00%	/
Obiettivo strategico 2.7. Offrire alle imprese che intendono aprirsi ai mercati esteri il maggior numero di informazioni utili sui mercati internazionali	✔ 100,00%	/
Obiettivo strategico 2.8. Offrire impulso alla diffusione del Mercato elettronico sia nazionale che provinciale	✔ 100,00%	✔ 100,00%
Obiettivo strategico 3.1. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese relativamente all'attività del servizio prezzi-protesti	✔ 100,00%	✔ 100,00%
Obiettivo strategico 3.2. Potenziamento delle attività in materia di metrologia legale e sicurezza dei prodotti	✔ 100,00%	✔ 97,13%
Obiettivo strategico 3.3. Gestione efficace ed efficiente delle sanzioni amministrative	✔ 88,04%	✔ 100,00%
Obiettivo strategico 3.4. Operare per favorire l'incremento del ricorso alla mediazione quale strumento alternativo per la risoluzione delle controversie	✔ 100,00%	⚠ 33,33%
Obiettivo strategico 3.5. Potenziamento del servizio marchi e brevetti	✔ 100,00%	✘ 25,00%
Obiettivo strategico 3.6. Miglioramento dei tempi nella gestione delle iscrizioni nel Ruolo	✔ 100,00%	/
Performance complessiva dell'Area 3 - Anagrafe Economica	✔ 97,98%	✔ 81,16%

Area 4 - Promozione e Sviluppo	performance KPI strategici	performance KPI operativi
Obiettivo strategico 1.1 - Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica.	✔ 100,00%	✔ 76,06%
Obiettivo strategico 1.5 - Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente	✔ 100,00%	/
Obiettivo strategico 2.2. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate	✔ 87,86%	/
Obiettivo strategico 2.4. Riduzione dei tempi dell'azione amministrativa a vantaggio delle imprese in ambito agricolo e ambientale	✔ 96,51%	✔ 100,00%
Obiettivo strategico 4.1. Sviluppo di nuove analisi economico-statistiche anche in sinergia con altri Enti e/o organizzazioni imprenditoriali	✔ 84,72%	✔ 75,00%
Obiettivo strategico 4.2. Intensificazione della diffusione dei dati economico statistici	⚠ 47,92%	✔ 100,00%
Obiettivo strategico 5.1. Offrire ulteriore impulso alla promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali ed a diffusione solida cultura di prodotto	✘ 0,00%	n.d.
Obiettivo strategico 5.2. Aumentare la diffusione delle attività di promozione, tutela e valorizzazione delle produzioni distintive locali	✔ 100,00%	✔ 100,00%
Performance complessiva dell'Area 4 - Promozione e Sviluppo	✔ 77,13%	✔ 90,21%

Area Staff	performance KPI strategici	performance KPI operativi
Obiettivo strategico 1.1 - Contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica.	✔ 90,76%	✔ 100,00%
Obiettivo strategico 1.3 - Miglioramento di un sistema integrato di controllo di gestione	✔ 100,00%	⚠ 66,67%
Obiettivo strategico 1.5 - Miglioramento e telematizzazione della gestione documentale e dell'attività provvedimentale dell'Ente	✔ 100,00%	/
Obiettivo strategico 1.8. Miglioramento della comunicazione istituzionale e rafforzamento delle sinergie con altri Enti	⚠ 69,30%	✔ 100,00%
Obiettivo strategico 2.2. Miglioramento del sito internet camerale, con l'obiettivo ultimo di migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle informazioni pubblicate	✔ 87,86%	✔ 94,67%
Performance complessiva dell'Area Staff	✔ 89,58%	✔ 90,34%