

Camera di Commercio I.A.A.
di Trento

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

Relazione sulla Performance 2022

Maggio 2023

INDICE

1 – PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI	16
2 – ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE	18
3 – RENDICONTAZIONE DELLA <i>PERFORMANCE</i> ORGANIZZATIVA.....	20
3.0 Albero della <i>performance</i>	20
3.1 Rendicontazione degli obiettivi	23
3.3 Valutazione complessiva della <i>performance</i> organizzativa.....	38
5 - IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE.....	42

1 – PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

La Relazione sulla *Performance* rappresenta lo strumento attraverso il quale la Camera di commercio di Trento rende conto del proprio operato alle imprese, alla comunità, ai partner istituzionali, alle risorse umane, ovvero ai propri stakeholder, interni ed esterni, illustrando i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente.

La rendicontazione del Piano della *Performance*, contenuto a partire proprio dal 2022 nel Piano Integrato di Attività ed Organizzazione – PIAO - fa rilevare una *performance* complessiva pari al **94,35%**, in netta ripresa rispetto alla media dell'ultimo triennio (87%) caratterizzato dalle difficoltà di programmazione ed organizzazione delle attività in seguito allo scoppio della pandemia di Covid 19.

I forti elementi di incertezza dovuti agli effetti della pandemia che hanno caratterizzato il 2020 ed il 2021 sono perdurati anche nel 2022, anche se in misura molto minore. Nel 2022 la situazione economica e sociale è stata caratterizzata invece maggiormente dalle conseguenze economiche generate dallo scoppio del conflitto fra Ucraina e Russia e dalle ripercussioni che questo ha avuto sul mercato energetico, sull'inflazione e, conseguentemente, sul potere di acquisto di imprese e consumatori.

Per quanto appena descritto, il ciclo di programmazione e rendicontazione delle attività poste in essere dall'Ente camerale per il 2022 si è rivelato un anno poco dinamico. Poiché l'attività progettuale dell'Ente era limitata dall'incertezza sopra descritta e dallo sforzo di rientrare quantomeno nel volume di attività precedente alla pandemia, la programmazione per l'esercizio 2022 ha posto maggiormente l'accento su interventi innovativi a livello organizzativo: l'introduzione del Lavoro a Distanza in forma regolamentata e non più emergenziale e l'adozione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione – avvenuta negli ultimi mesi del 2021 – hanno rappresentato importanti novità che hanno determinato un impatto rilevante sull'organizzazione dell'intero Ente.

Dal 1 marzo 2022 sono stati sottoscritti n. 72 Accordi Individuali (66 fino al 31 dicembre 2022) per il Lavoro a Distanza, che hanno consentito di migliorare il benessere organizzativo dei dipendenti, senza impattare negativamente sulla *performance* generale dell'Ente, oltre che ridurre l'impatto ambientale, grazie ad un risparmio in termini di distanza annua percorsa di circa 110.000 Km.

Nella seduta del 15 luglio la Giunta camerale ha inoltre approvato, per la prima volta, il Piano Integrato di Attività ed Organizzazione (in sigla PIAO), un documento che racchiude al suo interno l'intera programmazione strategica e organizzativa della Camera di Commercio di Trento, coinvolgendo vari aspetti quali la *performance* di Ente, l'organizzazione del Lavoro a Distanza, i programmi in materia di prevenzione della corruzione e di trasparenza ed il fabbisogno del personale, tutti aspetti che fino ad allora erano analizzati e definiti in specifici documenti non coordinati tra loro.

Il Piano Integrato di Attività e Organizzazione rappresenta dunque una sorta di "testo unico" della programmazione, incentrato sul concetto di creazione di Valore Pubblico, quale mission del sistema dell'intera pubblica amministrazione. Sul punto si ricorda che la Giunta ha già approvato il PIAO per il triennio 2023-2025, rafforzando quanto di fatto previsto nel primo PIAO, redatto a luglio 2022, per il triennio 2022-2024. Tale documento ha ora raggiunto la sua piena valenza con tempistiche definite e dovrà essere approvato ogni anno

entro il 31 gennaio.

Per l'annualità 2022 la Camera di Commercio Industria, Artigianato ed Agricoltura di Trento ha dimostrato una serie di dati positivi in termini di *performance*. Di seguito sono elencati alcuni dei principali punti di forza e risultati incoraggianti:

1. Efficienza operativa: L'ente camerale ha dimostrato un'elevata efficienza nelle sue operazioni, ottimizzando l'utilizzo delle risorse disponibili. Ciò si è tradotto in una maggiore produttività e nel conseguimento di obiettivi prefissati in tempi più brevi.
2. Trasparenza e accountability: L'ente ha messo in atto meccanismi e procedure per garantire una maggiore trasparenza nelle proprie attività. Ciò ha contribuito a costruire fiducia tra l'ente e gli stakeholder, fornendo informazioni chiare e accessibili sulle decisioni prese e sulle azioni intraprese.
3. Qualità dei servizi: L'ente camerale ha raggiunto elevati standard di qualità nei servizi offerti alle imprese o agli utenti. La soddisfazione delle imprese è stata misurata positivamente attraverso sondaggi e feedback positivi, attestando l'efficacia dei servizi erogati.
4. Innovazione e adozione tecnologica: L'ente ha dimostrato un impegno costante nell'innovazione e nell'adozione di nuove tecnologie. Questo ha portato a miglioramenti significativi nei processi operativi, nell'automazione delle attività e nella digitalizzazione dei servizi, aumentando l'efficienza complessiva dell'ente.
5. Gestione finanziaria prudente: L'ente ha mostrato una gestione finanziaria responsabile ed efficace. Ciò si è tradotto in una sana situazione finanziaria, con una corretta allocazione delle risorse e una riduzione degli sprechi.

2 – ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE

Lo scenario internazionale resta caratterizzato da elevata incertezza legata al protrarsi del conflitto tra Russia e Ucraina e alle tensioni nel settore finanziario. Prosegue il percorso di decelerazione dell'inflazione nei principali paesi grazie, in particolare, al calo delle quotazioni delle materie prime.

Tuttavia, il taglio della produzione di petrolio deliberato dall'OPEC suggerisce che il superamento della crisi energetica vada considerato ancora con una certa cautela. Rimane, inoltre, alta l'attenzione delle banche centrali sull'inflazione di fondo ancora elevata.

Negli ultimi mesi il commercio mondiale di beni in volume ha mostrato segnali di contrazione. L'andamento dell'indicatore PMI globale sui nuovi ordinativi all'export suggerisce che gli scambi internazionali continueranno a diminuire anche nei prossimi mesi.

Le recenti stime del Fondo Monetario Internazionale (FMI) prevedono per quest'anno un tasso di crescita dell'economia mondiale del 2,8% in decelerazione dal 3,4% del 2022.

L'attività economica in Cina spinta dalle riaperture post Covid continua ad espandersi. Il FMI prevede che quest'anno l'economia cinese acceleri al 5,2% (+3,0% nel 2022) mentre nel complesso, l'economia statunitense è attesa crescere dell'1,6% (+2,1% nel 2022).

Per l'area dell'euro il FMI prevede nel 2023 una frenata del PIL allo 0,8% dopo il 3,5% del 2022. Nonostante la decelerazione del ciclo economico la situazione del mercato del lavoro rimane nel complesso positiva. A febbraio il tasso di disoccupazione si è stabilizzato al minimo storico di 6,6%.

Nel 2022 l'economia italiana ha registrato una crescita decisa, ma inferiore rispetto a quella del 2021. A trascinare la crescita del Pil (+3,7%) è stata soprattutto la domanda nazionale al netto delle scorte, mentre la domanda estera e la variazione delle scorte hanno fornito contributi negativi. Dal lato dell'offerta di beni e servizi, il valore aggiunto ha segnato crescite nelle costruzioni e in molti comparti del terziario, mentre ha subito una contrazione nell'agricoltura. Attualmente, il Fondo monetario Internazionale prevede per il 2023 una crescita pari a +0,8%.

Con riferimento ai settori economici, le prime informazioni per il 2023 hanno mostrato una decelerazione per la manifattura. A gennaio, l'indice destagionalizzato della produzione industriale è diminuito, in termini congiunturali, dello 0,7%, dopo il forte rialzo del mese precedente (+1,2%), con segnali discordanti tra i principali raggruppamenti di industria.

Il settore delle costruzioni ha registrato a dicembre una crescita congiunturale dell'indice di produzione (+0,4%) che fa seguito a un forte aumento di novembre (+2,8%). L'andamento positivo degli ultimi mesi dell'anno ha però solo parzialmente compensato la flessione del terzo trimestre. Nel complesso, nel 2022 l'indice corretto per gli effetti di calendario è cresciuto del 12,7%.

Sempre nell'ultima parte del 2022, il settore dei servizi, seppure ancora in aumento, ha mostrato una decelerazione. In particolare, l'indice destagionalizzato del fatturato dei servizi è aumentato di 1,8% rispetto ai tre mesi precedenti (+2,0% nel terzo trimestre).

Il mercato del lavoro a febbraio è stato contraddistinto da un'occupazione stabile rispetto

al mese precedente come conseguenza del bilanciamento tra una crescita osservata per gli uomini e i lavoratori autonomi e una diminuzione per le donne e i dipendenti a termine. Il tasso di disoccupazione si attesta attualmente all'8%.

Per quanto riguarda i prezzi, in base alla stima preliminare, a marzo la variazione tendenziale dell'indice per l'intera collettività (NIC) ha segnato per la terza volta consecutiva una decelerazione. La variazione su base tendenziale del primo trimestre 2023 è stata pari a +8,9%.

Il clima di fiducia dei consumatori ha proseguito la tendenza al miglioramento anche a marzo trainato dalle valutazioni positive sulla situazione economica generale e su quella corrente. Anche la fiducia delle imprese ha ripreso a crescere dopo la stabilità del mese precedente.

3 – RENDICONTAZIONE DELLA *PERFORMANCE* ORGANIZZATIVA

3.0 Albero della performance

Ambito strategico	Obiettivo strategico		Obiettivo operativo	
AS1 - Area strategica 1 - Digitalizzazione	1.1 - Incrementare il livello di digitalizzazione degli utenti della CCIAA di Trento per mezzo del Punto Impresa Digitale		OP1.1.1 - Incremento del rilascio dei Token Evoluti	
			OP1.1.2 - Coinvolgimento di start-up e PMI innovative nel network nazionale 4.0	
			OP1.1.3 - Rilascio dei nuovi Token evoluti per firma digitale in modalità online	
	1.2 - Incrementare il volume di servizi digitalizzati offerti dalla CCIAA di Trento		OP1.2.1 - Incremento del servizio Stampa in azienda del Certificato di origine telematico.	
			OP1.2.3 - Incremento del grado di digitalizzazione delle richieste di acquisto	
			OP1.2.4 - Programmazione della transizione digitale	
AS2 - Area strategica 2 - Semplificazione	2.1 - Semplificare Innovando		OP2.1.1 - Semplificare Innovando	
	2.2 - Semplificare Formando		OP2.1.2 - Semplificare Formando	
	2.3 - Semplificare Ascoltando		OP2.3.1 - Semplificare Ascoltando	
AS3 - Area strategica 3 - Benessere organizzativo	3.1 - Incremento del benessere organizzativo		OP3.1.1 - Implementazione del lavoro a distanza	

			OP3.1.2 - Organizzazione delle attività formative del personale camerale	
			OP3.1.3 - Monitoraggio della mobilità interna del personale camerale	
			OP3.1.4 - Formazione del personale per il lavoro a distanza e lo smartworking	
AS4 - Area strategica 4 - Osservatori economici	4.1 - Incremento della diffusione dei dati raccolti dell'Osservatorio economico		OP4.1.1 - Mantenimento campione rappresentativo delle indagini congiunturali	
			OP4.1.2 - Incremento del numero di analisi statistiche inedite	
			OP4.1.3 - Incremento della diffusione dei dati economici raccolti	
AS5 - Area strategica 5 - Efficienza, Efficacia ed Economicità dell'attività amministrativa	5.1 - Incremento Efficienza		OP5.1.1 - Incremento dell'efficienza amministrativa	
	5.2 - Incremento Efficacia		OP5.1.2 - Incremento efficacia amministrativa	
	5.3 - Incremento Economicità		OP5.1.3 - Incremento dell'economicità amministrativa	
AS6 - Area strategica 6 - Sostenibilità ambientale	6.1 - Progetti di sviluppo della sostenibilità ambientale		OP6.1.1 - Incremento della sostenibilità ambientale	

 Obiettivo non raggiunto

 Obiettivo raggiunto parzialmente

 Obiettivo raggiunto

3.1 Rendicontazione degli obiettivi

Ente							94,35%	
16,67%	AS1 - Area strategica 1 - Digitalizzazione L'Ente camerale oltre a promuove l'innovazione attraverso la digitalizzazione propria e delle altre amministrazioni pubbliche presenti sul territorio è impegnato nel sostenere le imprese nel processo di crescita digitale per cogliere tutte le opportunità che le tecnologie digitali abilitano sia all'interno delle amministrazioni sia nei rapporti tra queste e cittadini e imprese.						89,96%	
	50,00%	1.1 - Incrementare il livello di digitalizzazione degli utenti della CCIAA di Trento per mezzo del Punto Impresa Digitale Incrementare il livello di digitalizzazione degli utenti della CCIAA di Trento per mezzo del Punto Impresa Digitale						89,89%
80,00%	Indicatori						89,58%	
25,00%	OC_TD_01 - Livelli di attività di valutazione della maturità digitale delle imprese Misura la numerosità dei self assessment e/o assessment guidati della maturità digitale condotti dal PID (anche eseguiti da remoto)			>= 300 N.	175 N.	58,33%		
25,00%	OC_TD_02 - Azioni di diffusione della cultura digitale realizzate dal PID Indica il numero di eventi di informazione e sensibilizzazione (seminari, webinar, formazione in streaming, ecc.) organizzati nell'anno dal PID			>= 5 N.	16 N.	100,00%		
25,00%	OC_TD_03 - Capacità di coinvolgimento negli eventi relativi al PID Misura la numerosità dei partecipanti a eventi organizzati dalle CCIAA sul PID			>= 200 N.	748 N.	100,00%		
25,00%	OC_TD_04 - Grado di coinvolgimento delle imprese in attività di assistenza per la digitalizzazione e l'adozione di tecnologie 4.0 Indica il numero totale di imprese (utenti unici) assistite a vario titolo attraverso i PID per quel che riguarda i servizi di digitalizzazione e tecnologie 4.0 rispetto al totale di imprese attive al 31/12 (escluse le attività locali)			>= 10 N.	15,36 N.	100,00%		
20,00%	Obiettivi operativi						91,13%	

33,34%	OP1.1.1 - Incremento del rilascio dei Token Evoluti Incremento del rilascio dei Token Evoluti				73,39%	
100,00%	20KPI2 - Rilascio dei nuovi Token evoluti per firma digitale Rilascio dei nuovi Token evoluti per firma digitale	>= 50,00 %	36,69 %	73,39%		
33,33%	OP1.1.2 - Coinvolgimento di start-up e PMI innovative nel network nazionale 4.0 Coinvolgimento di start-up e PMI innovative nel network nazionale 4.0				100,00%	
100,00%	20KPI49 - Coinvolgimento di start-up e PMI innovative nel network nazionale 4.0 Coinvolgimento di start-up e PMI innovative nel network nazionale 4.0	>= 3 N.	11 N.	100,00%		
33,33%	OP1.1.3 - Rilascio dei nuovi Token evoluti per firma digitale in modalità online Rilascio dei nuovi Token evoluti per firma digitale in modalità online				100,00%	
100,00%	22KPI1 - Rilascio dei nuovi Token evoluti per firma digitale in modalità online Monitoraggio dell'incremento dei rilasci dei nuovi Token evoluti per firma digitale in modalità online	>= 5,00 %	36,86 %	100,00%		

50,00%	1.2 - Incrementare il volume di servizi digitalizzati offerti dalla CCIAA di Trento Incrementare il volume di servizi digitalizzati offerti dalla CCIAA di Trento					90,04%	
80,00%	Indicatori					100,00%	
100,00%	22KPI6 - Incremento della percentuale servizi digitalizzati offerti dalla CCIAA di Trento Incremento della percentuale servizi digitalizzati offerti dalla CCIAA di Trento	>= 50,00 %	72,73 %	100,00%			
20,00%	Obiettivi operativi					50,18%	

33,33%	OP1.2.1 - Incremento del servizio Stampa in azienda del Certificato di origine telematico. Incremento del servizio Stampa in azienda del Certificato di origine telematico.				100,00%	
100,00%	21KPI12 - Stampa in azienda del Certificato di origine telematico. Stampa in azienda del Certificato di origine telematico.	>= 30,00 %	73,31 %	100,00%		
33,33%	OP1.2.3 - Incremento del grado di digitalizzazione delle richieste di acquisto Incremento del grado di digitalizzazione delle richieste di acquisto				50,57%	
50,00%	22KPI2 - Grado di digitalizzazione della procedura di acquisto Grado di digitalizzazione della procedura di acquisto	>= 50,00 %	92,57 %	100,00%		
50,00%	KPI163 - Grado di digitalizzazione delle richieste di acquisto Grado di digitalizzazione delle richieste di acquisto	>= 50,00 %	0,57 %	1,13%		
33,34%	OP1.2.4 - Programmazione della transizione digitale Programmazione della transizione digitale				0,00%	
100,00%	22KPI3 - Programmazione della transizione digitale Programmazione della transizione digitale	Entro 31-12-2022	08-03-2023	0,00%		

16,67%	AS2 - Area strategica 2 - Semplificazione Semplificare Innovando. L'Ente camerale è impegnata a ridurre gli oneri burocratici a carico dei cittadini e delle imprese in special modo tramite lo strumento dell'innovazione tecnologica finalizzata alla riduzione dei tempi e dei costi degli oneri amministrativi. Semplificare formando. La formazione dei manager, dei consulenti e degli operatori delle imprese è fondamentale per rendere più efficiente il dialogo fra l'impresa e la pubblica amministrazione. Semplificare ascoltando. La consultazione dei cittadini, delle imprese e delle loro associazioni, in tutte le fasi della politica di semplificazione è essenziale per raccogliere nuove proposte, per migliorare le attività in corso e per verificarne i risultati.				93,73%	
33,34%	2.1 - Semplificare Innovando Semplificare Innovando				85,19%	

80,00%	Indicatori				84,00%	
25,00%	OC_TBS_01 - Livello di utilizzo del portale impresainungiorno.gov Indica il grado di utilizzo del portale impresainungiorno.gov mediante la numerosità delle pratiche inviate				>= 9.500 N. 13.789 N. 100,00%	● ● ●
25,00%	OC_TBS_02 - Grado di adesione al cassetto digitale Misura il grado di adesione delle imprese al cassetto digitale rispetto al totale delle imprese attive al 31/12				>= 26,00 % 9,36 % 36,00%	● ● ●
25,00%	OC_TBS_03 - Grado di rilascio di strumenti digitali Indica il numero di strumenti digitali rilasciati e rinnovati rispetto al totale delle imprese attive al 31/12* N. dispositivi (certificati: primo rilascio e rinnovi) di firma digitale (smart card e token)				>= 9 N. 13,96 N. 100,00%	● ● ●
25,00%	OC_TBS_04 - Grado di coinvolgimento dei Comuni nel SUAP Misura il livello di comuni aderenti al SUAP camerale rispetto al totale dei Comuni aderenti al SUAP				100,00 % 100,00 % 100,00%	● ● ●
20,00%	Obiettivi operativi				89,93%	
100,00%	OP2.1.1 - Semplificare Innovando Semplificare Innovando				89,93%	● ● ●
33,34%	20KPI12 - Rafforzamento del SUAP come unico punto di contatto fra imprese e pubblica amministrazione incrementando il novero dei procedimenti gestiti sulla piattaforma Rafforzamento del SUAP come unico punto di contatto fra imprese e pubblica amministrazione incrementando il novero dei procedimenti gestiti sulla piattaforma				>= 3,00 % 6,15 % 100,00%	● ● ●

33,33%	22KPI27 - Mediazioni per personale dedicato anno t Mediazioni per personale dedicato anno t	>= 90 N.	62,80 N.	69,78%	● ● ●
33,33%	KPI156 - Miglioramento delle qualità delle pratiche inviate al Registro Imprese e all'Albo delle Imprese Artigiane.(fonte rilevazione: Priamo - Flussi pratiche - Tempi di lavorazione: analisi dei tempi medi) Miglioramento delle qualità delle pratiche inviate al Registro Imprese e all'Albo delle Imprese Artigiane.(fonte rilevazione: Priamo - Flussi pratiche - Tempi di lavorazione: analisi dei tempi medi)	<= 40,00 %	35,53 %	100,00%	● ● ●

33,33%	2.2 - Semplificare Formando Semplificare Formando			100,00%	● ● ●
80,00%	<i>Indicatori</i>			100,00%	
100,00%	22KPI8 - Incremento della formazione al fine di diffondere la semplificazione amministrativa Incremento della formazione al fine di diffondere la semplificazione amministrativa	>= 70,00 %	100,00 %	100,00%	● ● ●
20,00%	<i>Obiettivi operativi</i>			100,00%	
100,00%	OP2.1.2 - Semplificare Formando Semplificare Formando			100,00%	● ● ●
20,00%	20KPI38 - Numero di eventi di diffusione della cultura conciliativa (comunicati, spot, seminari, convegni e simili) Numero di eventi di diffusione della cultura conciliativa (comunicati, spot, seminari, convegni e simili)	>= 1 N.	3 N.	100,00%	● ● ●

20,00%	20KPI57 - Numero di giornate di formazione e promozione rivolte ai dirigenti/funzionari PAT e dei Comuni, nonché delle Associazioni di categoria ed Ordini professionali con riferimento a ruolo, competenze e fun Numero di giornate di formazione e promozione rivolte ai dirigenti/funzionari PAT e dei Comuni, nonché delle Associazioni di categoria ed Ordini professionali con riferimento a ruolo, competenze e funzionalità del SUAP	>= 2 N.	8 N.	100,00%	  
20,00%	20KPI7 - Numero di iniziative di promozione in materia di tutela della proprietà industriale (campagne pubblicitarie, incontri e seminari, convegni ed attività similari) Numero di iniziative di promozione in materia di tutela della proprietà industriale (campagne pubblicitarie, incontri e seminari, convegni ed attività similari)	>= 3 N.	5 N.	100,00%	  
20,00%	21KPI11 - Realizzazione di attività di sostegno alla diffusione del sistema duale in Trentino Realizzazione di attività di sostegno alla diffusione del sistema duale in Trentino	>= 1 N.	2 N.	100,00%	  
20,00%	KPIM71 - Numero di giornate di formazione realizzate per il personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che si occupano della preparazione pratiche R.I. e A.A. Numero di giornate di formazione realizzate per il personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che si occupano della preparazione pratiche R.I. e A.A.	>= 1 N.	1 N.	100,00%	  

33,33%	2.3 - Semplificare Ascoltando Semplificare Ascoltando	96,00%	  
80,00%	Indicatori	100,00%	

100,00%	22KPI9 - Incremento delle modalità di ascolto degli stakeholders da parte delle strutture dell'Ente camerale al fine di cogliere spunti di semplificazione Incremento delle modalità di ascolto degli stakeholders da parte delle strutture dell'Ente camerale al fine di cogliere spunti di semplificazione	>= 70,00 %	80,00 %	100,00%	● ● ●
20,00%	Obiettivi operativi			80,00%	
100,00%	OP2.3.1 - Semplificare Ascoltando Semplificare Ascoltando			80,00%	● ● ●
20,00%	DFP 4.4 Incidenza delle istanze di accesso civico o accesso agli atti evase nei tempi prescritti dalla legge	100,00 %	100,00 %	100,00%	● ● ●
20,00%	20KPI19 - Progettazione di una customer satisfaction di Ente Progettazione di una customer satisfaction di Ente	Entro 31-12-2022	08-03-2023	0,00%	● ● ●
20,00%	20KPI31 - Livello di gradimento dei corsi di formazione relativi alla corretta elaborazione delle pratiche RI e AA Livello di gradimento dei corsi di formazione relativi alla corretta elaborazione delle pratiche RI e AA	>= 90,00 %	96,47 %	100,00%	● ● ●
20,00%	20KPI59 - Creazione stabile sinergia fra gli operatori del SUAP Creazione stabile sinergia fra gli operatori del SUAP	>= 1 N.	1 N.	100,00%	● ● ●
20,00%	DFP 4.3 - Grado di trasparenza dell'amministrazione Indice composto che esprime il livello di trasparenza dell'ente sulla base delle valutazioni dell'OIV	1 N.	1 N.	100,00%	● ● ●
16,67%	AS3 - Area strategica 3 - Benessere organizzativo Studi e ricerche sulle organizzazioni hanno dimostrato che le strutture più efficienti sono quelle con dipendenti soddisfatti e un "clima interno" sereno e partecipativo. La motivazione, la collaborazione, il coinvolgimento, la corretta circolazione delle informazioni, la			83,93%	● ● ●

flessibilità e la fiducia delle persone sono tutti elementi che portano a migliorare la salute mentale e fisica dei lavoratori, la soddisfazione degli utenti e, in via finale, ad aumentare la produttività.						
100,00%	3.1 - Incremento del benessere organizzativo Incremento del benessere organizzativo				83,93%	
80,00%	Indicatori				89,29%	
100,00%	22KPI12 - Incremento del Benessere organizzativo del personale dell'Ente camerale Incremento del Benessere organizzativo del personale dell'Ente camerale	>= 70,00 %	62,50 %	89,29%		
20,00%	Obiettivi operativi				62,50%	
25,00%	OP3.1.1 - Implementazione del lavoro a distanza Implementazione del lavoro a distanza				50,00%	
50,00%	21KPI4 - Diminuzione delle assenze (Efficienza produttiva) Diminuzione delle assenze (Efficienza produttiva)	>= 15,00 %	-22,83 %	0,00%		
50,00%	22KPI15 - Diffusione del lavoro a distanza Diffusione del lavoro a distanza	>= 90,00 %	100,00 %	100,00%		
25,00%	OP3.1.2 - Organizzazione delle attività formative del personale camerale Organizzazione delle attività formative del personale camerale				100,00%	
100,00%	DFP 1.3 - Grado di copertura delle attività formative dedicate al personale Indica il grado di coinvolgimento del personale in attività formative	>= 30,00 %	98,29 %	100,00%		
25,00%	OP3.1.3 - Monitoraggio della mobilità interna del personale camerale Monitoraggio della mobilità interna del personale camerale				100,00%	

100,00%	DFP 1.8 - Tasso di mobilità interna del personale non dirigenziale Livello di rotazione del personale non dirigenziale	>= 3,00 %	4,35 %	100,00%	● ● ●
25,00%	OP3.1.4 - Formazione del personale per il lavoro a distanza e lo smartworking Formazione del personale per il lavoro a distanza e lo smartworking			0,00%	● ● ●
100,00%	22KPI20 - Realizzazione di un corso di formazione per i direttori in merito al migliore utilizzo ed organizzazione dello smartworking e del lavoro a distanza Realizzazione di un corso di formazione per i direttori in merito al migliore utilizzo ed organizzazione dello smartworking e del lavoro a distanza	Entro 31-12-2022	08-03-2023	0,00%	● ● ●

16,66%	AS4 - Area strategica 4 - Osservatori economici L'Ente camerale intende mantenere un approccio di analisi puntuale e aggiornata della realtà economico-imprenditoriale trentina quale presupposto per individuare gli interventi più efficaci per favorire la crescita e la resilienza del sistema, da attuarsi, in primis, attraverso un programma di indagini economico statistiche, anche in sinergia con altri enti pubblici e associazioni imprenditoriali, sull'andamento economico e la fiducia degli imprenditori e dei consumatori.			100,00%	● ● ●
100,00%	4.1 - Incremento della diffusione dei dati raccolti dell'Osservatorio economico Incremento della diffusione dei dati raccolti dell'Osservatorio economico			100,00%	● ● ●
80,00%	Indicatori			100,00%	
100,00%	22KPI13 - Organizzazione e programmazione dell'osservatorio economico Organizzazione e programmazione dell'osservatorio economico	>= 70,00 %	100,00 %	100,00%	● ● ●
20,00%	Obiettivi operativi			100,00%	
33,34%	OP4.1.1 - Mantenimento campione rappresentativo delle indagini congiunturali Mantenimento campione rappresentativo delle indagini congiunturali			100,00%	● ● ●

100,00%	KPI166 - Livello di copertura del campione rappresentativo delle indagini congiunturali in relazione all'universo del tessuto produttivo provinciale Livello di copertura del campione rappresentativo delle indagini congiunturali in relazione all'universo del tessuto produttivo provinciale	>= 50,00 %	53,56 %	100,00%	  
33,33%	OP4.1.2 - Incremento del numero di analisi statistiche inedite Incremento del numero di analisi statistiche inedite			100,00%	  
100,00%	KPIM97 - Numero di analisi economico - statistiche inedite nell'anno T Numero di analisi economico - statistiche inedite nell'anno T	>= 1 N.	1 N.	100,00%	  
33,33%	OP4.1.3 - Incremento della diffusione dei dati economici raccolti Incremento della diffusione dei dati economici raccolti			100,00%	  
100,00%	22KPI16 - Diffusione dei dati economici raccolti ed elaborati tramite l'organizzazione e/o la partecipazione a momenti pubblici di informazione Diffusione dei dati economici raccolti ed elaborati tramite l'organizzazione e/o la partecipazione a momenti pubblici di informazione (Comunicati stampa, interviste, congiunturali, convegni, interventi in ambito pubblico e scolastico..etc.)	>= 25 N.	47 N.	100,00%	  

16,66%	AS5 - Area strategica 5 - Efficienza, Efficacia ed Economicità dell'attività amministrativa Il principio del buon andamento della pubblica amministrazione impone a ciascun ente pubblico di agire nel modo più adeguato e conveniente possibile. L'ente camerale è impegnato nel mantenimento e/o nell'incremento di un elevato standard di erogazione dei servizi offerti, tenendo sempre sotto controllo l'utilizzo ragionato e virtuoso delle risorse pubbliche.			98,96%	  
33,34%	5.1 - Incremento Efficienza Incremento Efficienza			100,00%	  
80,00%	Indicatori			100,00%	

25,00%	22KPI17 - Incremento dell'efficacia dell'attività amministrativa Incremento dell'efficacia dell'attività amministrativa	>= 70,00 %	100,00 %	100,00%	● ● ●
25,00%	EC05.1 - Indice di struttura primario Misura la capacità delle CCIAA di finanziare le attività di lungo periodo interamente con capitale proprio.	>= 100,00 %	215,92 %	100,00%	● ● ●
25,00%	EC07 - Capacità di generare proventi aggiuntivi Misura quanta parte dei Proventi correnti è stata generata dalla Camera di commercio oltre alle entrate da Diritto annuale e da Diritti di segreteria.	>= 40,00 %	47,37 %	100,00%	● ● ●
25,00%	EC27 - Indice equilibrio strutturale Indica la capacità della Camera di coprire gli oneri strutturali con i proventi strutturali	>= 20,00 %	23,30 %	100,00%	● ● ●
20,00%	Obiettivi operativi			100,00%	
100,00%	OP5.1.1 - Incremento dell'efficienza amministrativa Incremento dell'efficienza amministrativa			100,00%	● ● ●
33,33%	18KPI30 - Gestione efficiente ed economica del personale esterno in rapporto all'afflusso di utenti nelle giornate gestite direttamente dall'enoteca Gestione efficiente ed economica del personale esterno in rapporto all'afflusso di utenti nelle giornate gestite direttamente dall'enoteca	<= 13,00 €	9,50 €	100,00%	● ● ●
33,34%	EC09_rev2018 - Incidenza costi dei processi di supporto Misura la capacità dell'Ente di ottimizzare i costi dei processi di governo e di supporto dell'Ente. Il valore che emerge, soprattutto in un'ottica di benchmarking, può fornire alla CCIAA un'indicazione sui possibili margini di recupero circa i costi per il funzionamento della "macchina organizzativa" e per l'equilibrio ottimale tra gli oneri interni e quelli per i servizi alle imprese.	<= 37,00 %	32,92 %	100,00%	● ● ●

33,33%	KPI155 - Riduzione dei tempi di evasione delle pratiche del Registro delle Imprese Riduzione dei tempi di evasione delle pratiche del Registro delle Imprese	>= 75,00 %	89,00 %	100,00%	● ● ●
--------	---	------------	---------	---------	-------

33,33%	5.2 - Incremento Efficacia Incremento Efficacia			99,38%	● ● ●
80,00%	Indicatori			100,00%	
50,00%	22KPI18 - Incremento dell'efficienza dell'attività amministrativa Incremento dell'efficienza dell'attività amministrativa	>= 70,00 %	96,88 %	100,00%	● ● ●
50,00%	B3.1_02 - Percentuale di incasso del Diritto annuale Indica la quota di Diritto Annuale incassata entro la scadenza del 31/12.	>= 80,00 %	100,00 %	100,00%	● ● ●
20,00%	Obiettivi operativi			96,88%	
100,00%	OP5.1.2 - Incremento efficacia amministrativa Incremento efficacia amministrativa			96,88%	● ● ●
25,00%	21KPI3 - Percentuale di diminuzione del lavoro straordinario (Efficienza economica (o finanziaria)) Percentuale di diminuzione del lavoro straordinario (Efficienza economica (o finanziaria))	>= 5,00 %	13,42 %	100,00%	● ● ●
25,00%	22KPI23 - Accuratezza nella programmazione della spesa in base alla previsione iniziale contenuta nell'assegnazione del budget Accuratezza nella programmazione della spesa in base alla previsione iniziale contenuta nell'assegnazione del budget	<= 350 N.	237 N.	100,00%	● ● ●

25,00%	KPI13 - Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza Percentuale di riscossione del diritto annuale di competenza	>= 86,00 %	86,95 %	100,00%	
25,00%	KPIM206 - Mantenimento dell'attuale tempistica di pagamento delle fatture passive da parte della C.C.I.A.A. di Trento (secondo l'indicatore richiesto dal D.M. 22 settembre 2014) Mantenimento dell'attuale tempistica di pagamento delle fatture passive da parte della C.C.I.A.A. di Trento (secondo l'indicatore richiesto dal D.M. 22 settembre 2014)	<= -20 gg	-18,75 gg	87,50%	

33,33%	5.3 - Incremento Economicità Incremento Economicità			97,50%	
80,00%	Indicatori			100,00%	
100,00%	22KPI20 - Incremento dell'economicità dell'attività amministrativa Incremento dell'economicità dell'attività amministrativa	>= 70,00 %	75,00 %	100,00%	
20,00%	Obiettivi operativi			87,50%	
100,00%	OP5.1.3 - Incremento dell'economicità amministrativa Incremento dell'economicità amministrativa			87,50%	
25,00%	20KPI41 - Incrementare il numero di accessi alla sezione del portale del legno "Prodotti&Aziende" Incrementare il numero di accessi alla sezione del portale del legno "Prodotti&Aziende"	>= 21.000 N.	20.750 N.	50,00%	

25,00%	20KPI69 - Monitoraggio delle presenze (medie per giorno di apertura) alle attività poste in essere dall'Enoteca Provinciale del Trentino Monitoraggio delle presenze (medie per giorno di apertura) alle attività poste in essere dall'Enoteca Provinciale del Trentino	>= 52 N.	55,20 N.	100,00%	● ● ●
25,00%	22KPI24 - Monitoraggio creazione postazioni a distanza Monitoraggio creazione postazioni a distanza	>= 30,00 %	62,61 %	100,00%	● ● ●
25,00%	KPIM289 - Realizzazione di sinergie con gli altri attori del territorio nell'ambito della promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali Realizzazione di sinergie con gli altri attori del territorio (Consorzio Vini del Trentino, Istituto Trentodoc, Strade del Vino etc) nell'ambito della promozione e valorizzazione delle produzioni tipiche locali, per contribuire alla diffusione di una solida cultura di prodotto	>= 5 N.	5 N.	100,00%	● ● ●

16,67%	AS6 - Area strategica 6 - Sostenibilità ambientale L'Ente camerale intende fare propri gli obiettivi di Sviluppo sostenibile presenti nella Agenda 2030 delle Nazioni Unite (Sustainable development goals, SDGs) che mirano ad affrontare un'ampia gamma di questioni relative allo sviluppo economico e sociale, in particolar modo quelli relativi alla crescita economica inclusiva e sostenibile, al cambiamento climatico e alla tutela dell'ambiente, l'urbanizzazione ed ai modelli di produzione e consumo.			99,51%	● ● ●
100,00%	6.1 - Progetti di sviluppo della sostenibilità ambientale Progetti di sviluppo della sostenibilità ambientale			99,51%	● ● ●
80,00%	Indicatori			100,00%	
100,00%	22KPI22 - Incremento delle attività volte alla sostenibilità ambientale Incremento delle attività volte alla sostenibilità ambientale	>= 70,00 %	97,57 %	100,00%	● ● ●
20,00%	Obiettivi operativi			97,57%	

100,00%	OP6.1.1 - Incremento della sostenibilità ambientale				97,57%	
	Incremento della sostenibilità ambientale					
25,00%	20KPI44 - Mantenimento dell'accREDITamento secondo le norme e procedure UNI ENI ISO/IEC 17065:2012	>= 1 N.	1 N.	100,00%		
	Mantenimento dell'accREDITamento secondo le norme e procedure UNI ENI ISO/IEC 17065:2012					
25,00%	21KPI13 - Attivazione della dematerializzazione del flusso documentale relativo ai verbali redatti in sede di visita ispettiva.	Entro 31-12-2022	31-12-2022	100,00%		
	Attivazione della dematerializzazione del flusso documentale relativo ai verbali redatti in sede di visita ispettiva.					
25,00%	22KPI26 - Impatto ambientale lavoro a distanza	>= 120.000 N.	108.340 N.	90,28%		
	Impatto ambientale lavoro a distanza					
25,00%	22KPI27 - Tempo medio di istruzione delle pratiche dell'Albo gestori Ambientali	<= 60 gg	44 gg	100,00%		
	Tempo medio di istruzione delle pratiche dell'Albo gestori Ambientali, calcolato come media dei giorni intercorrenti tra la data di apertura della pratica (registrazione del protocollo) e la data di sua chiusura (data di fine istruttoria) - dato fornito da Ecocerved					

3.3 Valutazione complessiva della performance organizzativa

Come anticipato nella premessa, per quanto riguarda tutte e 6 le aree strategiche individuate nel 2022 i risultati di *performance* sono molto buoni.

L'area strategica 1 – Digitalizzazione ha raggiunto una *performance* di 89,96%. Sono stati realizzati 16 eventi di informazione e sensibilizzazione in materia di digitalizzazione da parte del Punto Imprese Digitale PID, che hanno registrato in totale 748 presenze. Il PID, istituito presso l'Ufficio Innovazione e Sviluppo, da anni si occupa di diffondere fra le imprese trentine la cultura della digitalizzazione e gli strumenti tecnici e conoscitivi per attuarla. Le imprese trentine sono inoltre state assistite dai colleghi del PID in materia di tecnologie 4.0, con il coinvolgimento di 11 start-up innovative del network nazionale 4.0. 175 imprese trentine hanno anche effettuato un self assessment e/o assessment guidati in tema di maturità digitale.

Per quanto riguarda il rilascio dei dispositivi Token per la firma digitale, adempimento anche questo svolto dai PID, ormai oltre il 70% sono di nuova tipologia evoluta e di questi il 36,86% è stata rilasciata nel 2022 in modalità online, quindi senza accesso fisico all'Ente camerale con evidente risparmio di tempo per le imprese.

La spinta verso la digitalizzazione non ha riguardato solo l'esterno e quindi il panorama delle imprese trentine ma lo sforzo è stato indirizzato anche verso l'interno della struttura burocratica dell'Ente.

Oltre il 70% dei servizi offerti dalla CCIAA di Trento sono ormai digitalizzati. Merita una menzione particolare l'incremento del servizio di stampa in azienda del Certificato di origine per le imprese che commerciano all'estero che ha raggiunto il 73% dei documenti richiesti alla CCIAA. Anche in questo caso il servizio consente alle imprese di ottenere la necessaria documentazione senza accedere fisicamente agli uffici camerali.

Non sono stati invece raggiunti gli obiettivi di completa digitalizzazione delle richieste di acquisto da parte dei Dirigenti camerali né la realizzazione del Programma della Transizione Digitale che sta procedendo più lentamente del previsto anche a livello nazionale.

Per quanto riguarda l'area strategica 2 – Semplificazione, questa ha raggiunto il 93,73% di *performance*.

Sono stati pienamente raggiunti tutti gli obiettivi relativi all'utilizzo del portale impresa in un giorno, dell'incremento del rilascio degli strumenti digitali, nonché del coinvolgimento dei Comuni nello Sportello Unico delle Attività Produttive. Non è stato raggiunto invece l'obiettivo relativo alla diffusione del cassetto digitale fra le imprese trentine. Il target era stato fissato al 26% mentre per ora solo poco più del 9% delle imprese trentine vi ha aderito.

Sempre per quanto riguarda l'obiettivo dell'innovazione sono stati incrementati nella misura programmata il novero dei procedimenti amministrativi gestiti dalla Piattaforma SUAP, al fine di renderlo punto unico di contatto fra le imprese e la PA. È stato pienamente raggiunto l'obiettivo di miglioramento della qualità delle pratiche inviate al Registro Imprese e all'Albo delle imprese artigiane che, nel 2022, solo nel 35% dei casi hanno avuto bisogno di correzioni da parte dei colleghi dell'Anagrafe commerciale.

Anche per quanto riguarda gli obiettivi di semplificazione attraverso la formazione i risultati

di *performance* sono stati assolutamente positivi. Sono infatti stati realizzati tutti i programmi di informazione relativi alla diffusione della cultura conciliativa, le giornate di formazione e promozione rivolte ai dirigenti/funzionari PAT e dei Comuni, nonché delle Associazioni di categoria ed Ordini professionali con riferimento a ruolo, competenze e funzionalità del SUAP, gli eventi di promozione in materia di tutela della proprietà industriale, le attività di presentazione alle imprese delle attività di sostegno alla diffusione del sistema duale, le giornate di formazione realizzate per il personale degli studi professionali e delle associazioni di categoria che si occupano della preparazione pratiche R.I. e A.A.

Buona la *performance* anche per quanto riguarda l'ascolto degli stakeholder. È stato mantenuto il massimo grado di trasparenza del portale istituzionale, certificato anche dalla griglia della trasparenza realizzato dal Nucleo di Valutazione su incarico annuale dell'Anac, e garantito il diritto di accesso civico o agli atti per gli utenti esterni che ne hanno fatto richiesta ed avevano le qualifiche soggettive necessarie. Come anticipato, come negli anni precedenti, sono stati realizzati corsi di formazione relativi alla corretta elaborazione delle pratiche RI e AA, ed in quell'occasione sono stati somministrati i questionari di gradimento che hanno rilevato il solito apprezzamento per i corsi in questione. Non è stata invece realizzata la customer satisfaction generale dell'Ente che purtroppo viene rimandata di anno in anno in attesa di un supporto centralizzato del sistema camerale alla realizzazione che è stato a sua volta negli ultimi anni rimandato. Sempre al fine di garantire l'ascolto degli stakeholder è stata invece realizzata la prevista creazione di una stabile sinergia fra gli operatori del SUAP tramite la costituzione del Tavolo di coordinamento di tutti gli operatori del sistema (CCIAA, Consorzio dei comuni, Infocamere, Provincia autonoma di Trento).

Anche l'obiettivo strategico di incremento del benessere lavorativo del personale dirigente e non dirigente è stato raggiunto. L'obiettivo viene declinato principalmente in una doppia diminuzione delle assenze e dello straordinario e lo svolgimento di attività di formazione.

Per quanto riguarda le assenze l'obiettivo aveva mostrato una ottima *performance* nel 2021, mostrando una diminuzione delle assenze del 23,41% rispetto all'esercizio 2019. Per questo motivo il target era stato addirittura incrementato dal 10% del 2021 al 15% del 2022. Tuttavia, non era stato considerato, al momento della determinazione dell'obiettivo per il 2022, che il progressivo di ritorno alla normalità e l'allentamento delle misure di contenimento della diffusione del virus pandemico, al fine di dare sostegno all'economia ed intercettare la ripresa economica, avrebbero potuto causare, così come è avvenuto, una maggiore diffusione, oltre che del Covid 19, anche delle normali patologie invernali, che a sua volta ha aumentato le assenze per malattia. L'obiettivo è stato quindi mancato.

Per quanto riguarda invece la diminuzione dello straordinario, l'obiettivo nel 2022 è stato raggiunto in quanto si è fermato ad Euro 62.380,20, con una diminuzione del 13,42% rispetto all'importo erogato a titolo di straordinario nel 2019 (Euro 72.052,70).

Dal punto di vista generale il miglioramento o quantomeno il mantenimento dell'efficienza produttiva dell'Ente, anche successivamente all'introduzione della nuova forma di Lavoro a Distanza, si può ritenere conseguito rilevando come la *Performance* complessiva dell'Ente camerale sia tornata a livelli pre Covid e si attesti per il 2022, come anticipato, sul 95%, con una serie di indicatori di *performance* relativi alla produttività pienamente raggiunti (Tempi di istruzione delle pratiche del RI, Albo gestori ambientali, tempi medi di pagamento

delle fatture, solo per fare qualche esempio).

Sono stati raggiunti gli obiettivi fissati anche dal Dipartimento della Funzione Pubblica di garanzia del Tasso di mobilità interna del personale non dirigenziale (oltre il 3%) e del Grado di copertura delle attività formative dedicate al personale (oltre il 30%).

Non è ancora stato invece realizzato il corso di formazione per i direttori in merito al migliore utilizzo ed organizzazione dello smartworking e del lavoro a distanza.

L'Ente camerale intende mantenere un approccio di analisi puntuale e aggiornata della realtà economico-imprenditoriale trentina e per questo ha previsto una apposita area strategica. I relativi obiettivi di questa area sono stati tutti pienamente raggiunti. E' stata effettuata una articolata diffusione dei dati economici raccolti ed elaborati tramite l'organizzazione e/o la partecipazione a momenti pubblici di informazione (Comunicati stampa, interviste, congiunturali, convegni, interventi in ambito pubblico e scolastico..etc), è stata inoltre realizzata una analisi economico - statistiche inedita, il "Libro Bianco sulle priorità infrastrutturali nella Regione Trentino – Alto Adige". Anche il tradizionale obiettivo di garantire un adeguato livello di copertura del campione rappresentativo delle indagini congiunturali in relazione all'universo del tessuto produttivo provinciale è stato, come di consueto, raggiunto ed è garanzia della bontà delle rilevazioni congiunturali trimestrali effettuate dall'Ente camerale a favore del sistema imprenditoriale e degli enti pubblici del territorio.

Anche gli obiettivi della quinta area strategica - Efficienza, Efficacia ed Economicità dell'attività amministrativa sono stati tutti pienamente raggiunti nel 2022.

Il principio del buon andamento della pubblica amministrazione impone a ciascun ente pubblico di agire nel modo più adeguato e conveniente possibile. L'ente camerale è impegnato nel mantenimento e/o nell'incremento di un elevato standard di erogazione dei servizi offerti, tenendo sempre sotto controllo l'utilizzo ragionato e virtuoso delle risorse pubbliche.

Sono stati raggiunti gli obiettivi relativi agli indici standard di struttura primaria e di equilibrio strutturale. Anche l'obiettivo di controllo della capacità di generare proventi aggiuntivi, ovvero garantire che almeno il 40% dei Proventi correnti sia stata generata dalla Camera di commercio oltre alle entrate da Diritto annuale e da Diritti di segreteria, è stato raggiunto.

Anche l'Incidenza costi dei processi di supporto è stato mantenuto come previsto sotto il 37%. Tale indicatore misura la capacità dell'Ente di ottimizzare i costi dei processi di governo e di supporto dell'Ente. Il valore che emerge, soprattutto in un'ottica di benchmarking, può fornire alla CCIAA un'indicazione sui possibili margini di recupero circa i costi per il funzionamento della "macchina organizzativa" e per l'equilibrio ottimale tra gli oneri interni e quelli per i servizi alle imprese.

Tali obiettivi relativi alle strutture di supporto sono stati raggiunti senza sacrificare la qualità e l'efficienza delle attività amministrative svolte a favore delle imprese. A titolo di esempio si cita il pieno raggiungimento dell'obiettivo di riduzione dei tempi di evasione delle pratiche del Registro delle Imprese.

Alla stessa maniera è stato raggiunto anche l'obiettivo di incremento dell'efficienza

dell'attività amministrativa fra i cui obiettivi, tutti altrettanto raggiunti, si possono ritrovare la percentuale di riscossione del diritto annuo, la diminuzione del lavoro straordinario (Efficienza economica (o finanziaria)), l'accuratezza nella programmazione della spesa in base alla previsione iniziale contenuta nell'assegnazione del budget con il contenimento del ricorso ai trasferimenti di budget in corso d'anno nonché il mantenimento della tempistica di pagamento delle fatture passive da parte della C.C.I.A.A. di Trento (secondo l'indicatore richiesto dal D.M. 22 settembre 2014), nel valore dei venti giorni prima della scadenza.

Da ultimo, nell'Area strategica 6 – Sostenibilità ambientale, l'Ente camerale intende fare propri gli obiettivi di Sviluppo sostenibile presenti nella Agenda 2030 delle Nazioni Unite (Sustainable development goals, SDGs) che mirano ad affrontare un'ampia gamma di questioni relative allo sviluppo economico e sociale, in particolar modo quelli relativi alla crescita economica inclusiva e sostenibile, al cambiamento climatico e alla tutela dell'ambiente, l'urbanizzazione ed ai modelli di produzione e consumo.

Come sottolineato anche dal Nucleo di Valutazione nella sua relazione alla Valutazione del Segretario Generale in merito agli obiettivi assegnati per l'annualità 2022: "testimonia di aderenza agli [...] obiettivi innovativi è offerta dalla pronta attivazione di un'analisi di sostenibilità mediante l'utilizzo dei criteri di «Sustainability Impact Rating - SI RATING®» per soppesare le *performance* ambientali, sociali e di governance dell'organizzazione, analisi affidata a una società di consulenza esterna. Merita di essere sottolineato il fatto che, a quanto consta, quella di Trento sia stata la prima Camera di commercio italiana ad aver acquisito una certificazione in materia di sostenibilità."

Oltre a questo, l'Ente camerale ha raggiunto gli obiettivi che si era prefissata in merito a tale area strategica mantenendo l'accreditamento dell'Organismo di Controllo, istituito al suo interno, secondo le norme e procedure UNI EN ISO/IEC 17065:2012 per la certificazione delle produzioni agroalimentari di qualità registrate nel quadro delle procedure di cui al Reg. CE 1308/2013 (Certificazione vini DOP, IGP e varietali), nonché l'attivazione della dematerializzazione del flusso documentale relativo ai verbali redatti in sede di visita ispettiva.

Positivo anche il risultato dell'obiettivo di riduzione del tempo medio di istruzione delle pratiche dell'Albo gestori Ambientali, che dopo alcuni anni di difficoltà, avvenuto in concomitanza con la necessaria riorganizzazione del Servizio, è ora riuscito a riportarsi su valori in miglioramento.

Da ultimo si sottolinea come sia stato raggiunto anche l'obiettivo, già anticipato, conseguente all'introduzione del lavoro a distanza, della diminuzione dell'impatto ambientale del personale camerale che si reca in ufficio con la rilevazione della riduzione di oltre 100.000 km nel 2022 rispetto al kilometraggio complessivo annuale degli spostamenti del personale camerale per raggiungere il posto di lavoro.

In conclusione, in base ai dati disponibili sopra illustrati, l'ente camerale può ritenersi soddisfatto dei risultati ottenuti e utilizzare questi punti di forza come base per migliorare ulteriormente le sue *performance* e continuare a fornire servizi di alta qualità alle imprese ed agli utenti.

5 - IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Il sistema di misurazione e valutazione di un ente pubblico è un elemento fondamentale per monitorare e valutare le *performance* dell'ente stesso. Un sistema ben progettato e implementato può fornire una valutazione accurata delle attività svolte, consentendo una migliore comprensione dei risultati ottenuti e l'identificazione di possibili aree di miglioramento.

In primo luogo, un sistema di misurazione e valutazione efficace deve essere basato su obiettivi chiari e ben definiti. Gli obiettivi dovrebbero essere allineati alla missione e alla visione dell'ente pubblico e dovrebbero essere specifici, misurabili, raggiungibili, rilevanti e temporalmente definiti. Questo consentirà di stabilire criteri di valutazione chiari e oggettivi.

Rispetto a quanto previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione della *Performance*, la CCIAA ha rispettato le fasi e le tempistiche previste per il processo di misurazione e valutazione della *performance*.

Un altro elemento cruciale è la scelta dei indicatori di valutazione appropriati. Questi parametri dovrebbero essere selezionati in base alla loro rilevanza per l'ente pubblico e dovrebbero misurare in modo accurato l'efficacia, l'efficienza e l'impatto delle attività svolte.

La scelta degli indicatori per la misurazione della *performance* relativa agli obiettivi prefissati dall'amministrazione per il 2022 ha cercato di contemperare differenti aspetti.

Un primo aspetto è stato quello relativo alla peculiarità dell'ente camerale di Trento e l'analisi dell'andamento delle attività monitorate tramite gli indicatori nel corso delle passate annualità. Per questo motivo molti indicatori presenti sono stati realizzati e pensati dal Servizio Controllo di Gestione ed il target è stato posto anche in considerazione della Baseline ricavata dall'analisi storica dell'andamento dell'obiettivo negli anni precedenti. Tali indicatori si differenziano dagli altri tramite una codifica che partendo con un numero indicativo dell'annualità in cui è stato introdotto, termina con una numerazione progressiva preceduta dalla sigla KPI (es. 18KPI15 oppure 20KPI15).

Un altro aspetto che è stato tenuto in considerazione è quello della possibilità di effettuare un benchmark con il sistema camerale. Per questo motivo, con la collaborazione degli uffici camerali, si è deciso di inserire anche tutta una serie di indicatori che sono invece stati ideati a livello centrale e permettono il confronto con le altre camere di commercio.

Questi indicatori sono stati mutuati dall'Osservatorio camerale, un progetto di Unioncamere che ormai da alcuni anni provvede ad aggregare, tramite un portale apposito denominato Sistema Integrato, tutta una serie di dati trasversali a tutte le attività delle Camere di Commercio ed a metterle in confronto, sia a livello generale, sia per territorio, che per dimensioni dell'Ente. Questa scelta offre anche il vantaggio di diminuire il "disturbo statistico" ovvero agli uffici viene richiesto una sola volta il dato, tra l'altro particolarmente significativo, che poi è utilizzato sia per assolvere alla indagine richiesta dall'Osservatorio Camerale sia per il Monitoraggio della *Performance*. Tali indicatori hanno come codifica un iniziale OC (Osservatorio Camerale) seguito ovviamente da una numerazione progressiva preceduta, in questo caso, da una sigla che ne differenzia il settore di indagine, TD per quanto riguarda la Digitalizzazione e TBS per quanto riguarda la Semplificazione (es.

OC_TBS_03 oppure OC_TD_01).

L'Ente Camerale non fa tuttavia solo parte del sistema delle camere di commercio ma è anche parte integrante del più grande complesso della Pubblica Amministrazione italiana. Per questo motivo l'Ente camerale ha deciso di introdurre all'interno dell'analisi della *Performance* anche una serie di indicatori, anche questi ideati a livello centrale, che sono richiesti dal Dipartimento della Funzione Pubblica per le proprie macro analisi. Questi indicatori, principalmente riguardanti il tema della gestione del personale, sono caratterizzati dalla codifica che inizia con la sigla DFP (Dipartimento delle Funzione Pubblica) e proseguono con una numerazione progressiva (es. DFP 4.4).

Da ultimo l'Ente camerale, come ogni soggetto pubblico, è chiamato ad un razionale, attento e prudente utilizzo delle risorse economiche a disposizione e per questo motivo, per l'analisi della parte economica dei servizi di supporto dell'Ente si è deciso di inserire una serie di indicatori economici standard e ideati proprio dalla scienza economica per valutare il buon andamento della gestione economica e patrimoniale, fra cui l'Indice di Struttura Primario, l'indice di Equilibrio strutturale, o pensati per analizzare aspetti economici specifici delle CCIAA (es. l'incidenza dei costi dei processi di supporto, la capacità di generare proventi aggiuntivi). Questi indicatori economici sono caratterizzati dalla codifica che inizia con la sigla EC (Economico) e proseguono con una numerazione progressiva (es. EC07 oppure EC09_rev2018).

Tutte queste elencate tipologie differenti di indicatori sono rinvenibili anche nelle tabelle soprastanti, aiutandosi con le codifiche sopra esposte per la loro individuazione.