



HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

PARTNER DER WIRTSCHAFT

AL SERVIZIO DELL'ECONOMIA

LEISTUNGSBERICHT

**RELAZIONE SULLA
PRESTAZIONE
ORGANIZZATIVA**

2017

Anlage an den Beschluss
Nr. 059 vom 27.04.2018

Allegato alla deliberazione
dd. 27.04.2018, n. 059



INHALT

1. EINLEITUNG	Seite 3
2. INFORMATIONEN WELCHE FÜR ALLE BÜRGER UND FÜR DIE STAKEHOLDER DER KAMMER VON BEDEUTUNG SIND	Seite 4
2.1 Die Rahmenbedingungen	Seite 4
2.2 Die Verwaltung	Seite 6
2.3 Die erreichten Ziele	Seite 7
2.4 Probleme bzw. Gelegenheiten welche man nützen könnte	Seite 8
3. ZIELE (ERREICHTE UND NICHT ERREICHTE ZIELE)	Seite 9
3.1 Der "Leistungsbaum"	Seite 9
3.2 Strategische Bereiche und strategische Ziele	Seite 10
3.3 Operative Ziele und diesbezügliche Maßnahmen	Seite 15
3.4 Individuelle Ziele	Seite 24
3.5 Zusammenfassende Übersicht der erzielten Leistung der Führungskräfte	Seite 29
4. RESSOURCEN, EFFIZIENZ UND WIRTSCHAFTLICHKEIT	Seite 31
5. GLEICHBERECHTIGUNG UND GENGREBILANZ	Seite 31
6. DIE ERSTELLUNG DES LEISTUNGSBERICHTS	Seite 31
6.1 Phasen, verwickelte Subjekte, Termine und Zuständigkeiten	Seite 31
6.2 Stärken und Schwachstellen des Leistungskreislaufes	Seite 31

1 EINLEITUNG

Der vorliegende „Leistungsbericht 2017“ wird von der Handelskammer Bozen ausgearbeitet, um den Vorschriften gemäß Art. 10 des gesetzesvertretenden Dekretes Nr. 150/2009 in geltender Fassung Rechnung zu tragen. Mit dem Dekret 150/2009 (von nun an Dekret) wurde u.a. die Rechenschaftspflicht bezüglich der erzielten Leistung des Vorjahres (sprich der im sogenannten Leistungsplan festgelegten Ziele im Verhältnis zu den eingesetzten Ressourcen) eingeführt. Mit der Veröffentlichung des Berichts endet der „Leistungskreislauf“ der Handelskammer, weshalb es an der Zeit ist, Bilanz zu ziehen: inwiefern ist es gelungen, die definierten Zielvorgaben zu erreichen? Mit den so erhaltenen Erkenntnissen hat die Handelskammer die Möglichkeit, den nächsten Leistungszyklus zu verbessern.

Die Bedeutung des Leistungsberichtes geht weit über die festgelegten internen Maßnahmen hinaus: der Bericht trägt nämlich wesentlich zur Steigerung der Transparenz in der Verwaltung bei. Dieses Prinzip der höchstmöglichen Transparenz stellt eine Säule der derzeitigen Reform der öffentlichen Verwaltung dar und bringt zudem einen Mehrwert für die bisher von der Verwaltung veröffentlichten Jahresberichte mit sich.

Das Thema „Transparenz“ nimmt in der Verwaltung der Handelskammer einen sehr hohen Stellenwert ein und gilt mittlerweile als eines der Grundprinzipien, nach dem die Handelskammer ihre Tätigkeit ausrichtet. Mit Hilfe des Leistungsplans und des Leistungsberichts kann die „Rechenschaftspflicht“ im Sinne der Transparenzbestimmungen noch besser erfüllt und alle Interessensträger über folgende Punkte informiert werden:

- das Erzeugen eines Mehrwerts für die vertretenen Wirtschaftssubjekte
- die Messung und Konkretisierung dieses Mehrwerts
- die umgesetzten Maßnahmen und die dadurch erzielten Ergebnisse.

Der Leistungsbericht ist nach demselben Muster aufgebaut wie der Leistungsplan und informiert über die Fähigkeit der Handelskammer, die vorab gesteckten Ziele zu erreichen.

Der Bericht wird vom Generalsekretär der Handelskammer verfasst und im Sinne von Art. 10, Absatz 1, Buchstabe b) des Dekretes Nr. 150/2009 in geltender Fassung vom OIV validiert und vom Kammerrat genehmigt.

In diesem Sinne ist der Leistungsbericht ein wichtiges Instrument um interne Abläufe zu verbessern und bietet somit die Möglichkeit, das gesamte Kammersystem weiterzuentwickeln.

Dr. Alfred Aberer
Generalsekretär

2 INFORMATIONEN WELCHE FÜR ALLE BÜRGER UND FÜR DIE STAKEHOLDER DER KAMMER VON BEDEUTUNG SIND

2.1 Die Rahmenbedingungen

Im Handelsregister eingetragene Unternehmen:

Ende 2017 waren im Handelsregister 58.390 Unternehmen eingetragen. Im Vergleich zum Vorjahresmonat ist die Anzahl der Unternehmen leicht angestiegen (+0,3%). Bezogen auf die einzelnen Sektoren ist eine Zunahme im privaten Dienstleistungssektor (+1,2%) und im Baugewerbe (+1,0%) zu beobachten. Die Anzahl der Unternehmen im Handel ist hingegen gesunken (-1,1%).

Arbeitsmarkt in Südtirol:

Im vierten Quartal des Jahres 2017, von Juli bis September, waren im Schnitt 257.511 Personen beschäftigt und 7.382 Personen befanden sich auf Arbeitssuche. Die Arbeitslosenquote von 2,8% entspricht einer Vollbeschäftigungssituation.

Inflation:

Das Preisniveau in Bozen ist im Dezember im Vergleich zum November um 1,0% gestiegen. Teuerungen wurden hauptsächlich im Gastgewerbe (+2,1%), im Verkehrswesen (+1,7%) und bei Erholung, Veranstaltungen und Kultur (+1,6%) verzeichnet. Leichte Preissenkungen gab es hingegen bei Lebensmitteln (-0,2%). In den letzten zwölf Monaten ist das Preisniveau insgesamt um 1,6% angestiegen. Die Preise im Gastgewerbe (+3,2%), im Verkehrswesen (+3,0%) und im Lebensmittelbereich (+1,8%) haben überdurchschnittlich zugenommen. Im Bildungsbereich gab es aufgrund der neuen Bestimmungen bezüglich Studiengebühren starke Preissenkungen (-14,4%).

Außenhandel:

Südtirol hat im vierten Quartal 2017 Waren im Wert von fast 1,27 Milliarden Euro exportiert. Dies entspricht einer Zunahme von 10,2% im Vergleich zum Vorjahresquartal. Am deutlichsten sind die Exporte von Transportmitteln und deren Komponenten (+18,4%) sowie jene von Maschinen und Anlagen (+17,1%) gestiegen. Südtirol verbucht einen bedeutenden Anstieg der Exporte nach Deutschland (+12,6%) und Österreich (+17,6%). Die Ausfuhren nach Frankreich (-8,6%) und in die Schweiz (-5,7%) sind hingegen gesunken.

Tourismus:

Im Jahr 2017 hat der Südtiroler Tourismus mit 32.437.815 Nächtigungen einen neuen Höhepunkt erreicht. Im Vergleich zum Vorjahr waren es über eine Million Nächtigungen mehr (+3,5%). Der stärkste Anstieg betrifft die Gäste aus Italien (+4,6%), aber auch die Touristen aus Deutschland (+2,5%) und anderen Ländern (+3,9%) haben spürbar zugenommen.

Kreditwesen:

Die Daten für Juni 2017 zeigen, dass die Ausleihungen der Südtiroler Kunden im Vergleich zum Vorjahresmonat insgesamt leicht angestiegen sind (+0,3%). Im Detail haben aber nur die Bankkredite an Haushalten zugenommen (+6,0%). Die Ausleihungen an Unternehmen (-0,8%) und Finanzierungs- und Versicherungsgesellschaften (-0,2%) haben hingegen leicht abgenommen. Es wurde ein starker Rückgang der Kredite an Öffentliche Verwaltungen (-16,6%) verzeichnet.

Internationale Konjunktur:

Im vierten Quartal des Jahres 2017 ist das Bruttoinlandsprodukt der Eurozone anhand saison- und kalenderbereinigter Daten um 0,6% im Vergleich zum Vorquartal gestiegen. Die deutsche Wirtschaft ist ebenfalls um 0,6% gewachsen. In Italien blieb der Aufschwung mit einem Wachstum von 0,3% unter dem Schnitt der Eurozone.

Wirtschaftsklima:

Im März ist das Vertrauensklima von Unternehmen und Konsumenten (Economic sentiment indicator) in der Eurozone von 114,2 auf 112,6 Punkte gesunken. In Deutschland hat der Index um 2,4 Punkte abgenommen und liegt aktuell bei 112,0. Auch in Italien ist der Wert von 111,6 auf 109,8 Punkte gesunken. Die Verschlechterung des Vertrauensklimas hat hauptsächlich die Unternehmen im Verarbeitenden Gewerbe und in den Dienstleistungen betroffen. Bei den Konsumenten wurde hingegen eine Verbesserung verzeichnet.

2.2 Die Verwaltung

Posten	2. Änderung	Bilanz 2017
Jahresgebühren	€ 6.764.200,00	€ 6.117.580,44
Sekretariatsgebühren	€ 3.103.000,00	€ 3.148.445,75
Beiträge, Zuschüsse und andere Einnahmen	€ 8.381.100,00	€ 8.493.529,97
Einnahmen aus der Verwaltung von Gütern und Dienstleistungen	€ 814.050,00	€ 839.442,85
Bestandsänderungen	-€ 19.600,00	€ 25.387,27
Summe der laufenden Einnahmen (A)	€ 19.042.750,00	€ 18.624.386,28

Posten	2. Änderung	Bilanz 2017
Personal	€ 7.505.000,00	€ 7.565.222,56
Betrieb der Ämter	€ 4.339.450,00	€ 4.324.231,51
Wirtschaftliche Maßnahmen	€ 5.471.500,00	€ 5.142.234,62
Abschreibungen und Rückstellungen	€ 2.302.500,00	€ 1.763.041,12
Summe der laufenden Ausgaben (B)	€ 19.618.450,00	€ 18.794.729,81
	-€ 575.700,00	-€ 170.343,53

Posten	2. Änderung	Bilanz 2017
Finanzerträge	€ 419.000,00	€ 440.833,73
Finanzaufwendungen	€ -	€ -
Summe der Finanzerträge und -aufwendungen (C)	€ 419.000,00	€ 440.833,73

Posten	2. Änderung	Bilanz 2017
Außerordentliche Erträge	€ 216.000,00	€ 234.107,41
Außerordentliche Aufwendungen	-€ 59.300,00	-€ 90.131,16
Summe der außerordentlichen Erträge und Aufwendungen (D)	€ 156.700,00	€ 143.976,25
Gewinn	€ -	€ 414.466,45

Posten	2. Änderung	Bilanz 2017
Immaterielle Anlagen	€ 140.000,00	€ 2.306,00
Materielle Anlagen	€ 70.000,00	€ 57.369,00
Finanzanlagen	€ 10.000,00	€ -
Summe der Investitionen(E+F+G)	€ 220.000,00	€ 59.675,00

Die vorliegende Tabelle gibt in verkürzter Version die Gewinn- und Verlustrechnung der Handelskammer Bozen für das Jahr 2017 wieder.

Die mit Artikel 28 des Gesetzesdekrets Nr. 90 vom 24. Juni 2014 eingeführte Reduzierung der Kammergebühr hat die letzten drei Geschäftsjahre stark beeinflusst. Nach dem Jahr 2015, in dem

die Haupteinnahmequelle der Handelskammer um 35 % reduziert worden ist, hat die Reduzierung 2016 40 % ausgemacht. Ab 2017 sollte die Gebühr schließlich im Vergleich zu den für 2014 vorgesehenen Beträgen halbiert werden.

Im Frühjahr 2017 hat sich die Handelskammer Bozen auf Vorschlag der italienischen Vereinigung der Handelskammern und des Ministeriums für wirtschaftliche Entwicklung an zwei gesamtstaatlichen Projekten im Bereich der Digitalisierung der Unternehmen und der Alternanz Schule – Arbeitswelt beteiligt. Um die Finanzierung der von den zwei Projekten vorgesehenen Tätigkeiten zu gewährleisten ist die Jahresgebühr der Jahre 2017 – 2019 um 20 % erhöht worden.

Der bei Abschluss des Geschäftsjahres verzeichnete Gewinn beläuft sich auf € 414.466.

Das Personal der Handelskammer (Stammrolle, aufgeteilt nach Besoldungs- und Berufsklassen)				
Besoldungs- und Berufsklasse	Jahr 2016 (Stand 31.12.2016)		Jahr 2017 Stand 31.12.2017	
	Mitarbeiter/innen	Prozentueller Wert %	Mitarbeiter/innen	Prozentueller Wert %
A1 – A3	9	7,26 %	8	6,67%
B1 – B4S	72	58,06 %	70	58,33%
C1 – C3	39	31,45%	38	31,67%
Führungskräfte	4	3,23%	4	3,33%
Insgesamt	124	100%	120	100%

In der Tabelle wird ein Vergleich zwischen der Situation des Personals der Handelskammer der Jahre 2016 und 2017 (aufgeteilt auf die im Tarifvertrag vorgesehenen Besoldungs- und Berufsklassen) dargestellt.

2.3 Die erreichten Ziele

Die Ausarbeitung des dreijährigen Leistungsplanes und die diesbezügliche Überwachungstätigkeit sind Teil eines wichtigen Prozesses, welcher anhand der gesammelten Erfahrungen und der erreichten Ergebnisse von der Verwaltung der Handelskammer genutzt werden kann, um den gesamten „Leistungskreislauf“ periodisch zu überdenken bzw. zu verbessern. Die festgelegten Ziele des Leistungsplanes sollen für die Führungskräfte eine Herausforderung darstellen und nicht lediglich als bürokratischer Mehraufwand empfunden werden.

Die erzielten Ergebnisse, welche in den folgenden Abschnitten im Detail erläutert werden, sind im Verhältnis zu den im Leistungsplan festgelegten Zielen auf jeden Fall positiv zu bewerten.

2.4 Probleme bzw. Gelegenheiten

Es wurden keine relevanten Probleme festgestellt. Die Erhebung der Daten wurde lediglich von der komplexen Struktur der verwendeten Software erschwert.

3 ZIELE (ERREICHTE UND NICHT ERREICHTE ZIELE)

Das von der Handelskammer angewandte System ermöglicht das sogenannte „Cascading“ der Ziele auf die zuständigen Abteilungen und Ämter: d.h. der Erfolg bzw. der Misserfolg bei der Erreichung der Ziele wirkt sich auf die Bewertung der Leistung aller zuständigen Personen bzw. der betroffenen Organisationseinheiten aus.

3.1 Der "Leistungsbaum"

Es handelt sich hierbei um eine grafische Darstellung der strategischen Ziele der Handelskammer Bozen, welche in strategische Bereiche und in BSC - Perspektiven (Balanced Scorecard – Bewertungssystem welches von der Handelskammer für die Bewertung der eigenen Organisationseinheiten ausgewählt wurde) unterteilt wurden. Die besagten Ziele wurden mit Beschluss des Kammerausschusses Nr. 11/2017 genehmigt und mit Beschluss Nr. 78/2017 abgeändert.

Perspektive der BSC / Strategischer Bereich	Interessensvertretung	Dienstleistungen für die Unternehmen	Hoheitliche Tätigkeiten	Effiziente interne Verwaltung
Kunden	1 – Sensibilisierung für Wirtschaftsthemen und Förderung einer unternehmensnahen Wirtschaftspolitik	2 – Modernes Weiterbildungsangebot für die Südtiroler Wirtschaft	3 – Marktregelung und Wettbewerbsschutz	
	4 – Analyse der Südtiroler Wirtschaftsstruktur	5 – Förderung und Optimierung der Dienste im Bereich Unternehmensentwicklung	6 – Förderung der alternativen Streitbeilegung (ADR)	
	7 – Verbesserung der institutionellen Kommunikation			
	8 – Entbürokratisierung, Vereinfachung, Transparenz und qualitative Verbesserung der Verwaltungsstrukturen			
Interne Prozesse	9 – Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse			
Lernen und Entwicklung	10- Personalentwicklung			
Finanzen				11 – Wirtschaftlich-finanzielles Gleichgewicht der Körperschaft
	12 – Optimierung des Ressourceneinsatzes der Körperschaft			

3.2 Strategische Bereiche und strategische Ziele

In den folgenden Übersichten werden die strategischen Ziele der Handelskammer und der diesbezügliche Erreichungsgrad aufgelistet.

<u>Strategische Ziele</u> <u>2017</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Leistung</u> <u>2017</u>	<u>Ziel für</u> <u>das Jahr</u> <u>2017</u>	<u>Erzielte</u> <u>Leistung</u>
Strategisches Ziel 1 - Sensibilisierung Wirtschaftsthemen Förderung unternehmensnahen Wirtschaftspolitik für und einer	Anzahl der organisierten Tagungen zu Wirtschaftsthemen	8,00	7,00	100,00%
	Treffen mit anderen Institutionen betreffend die Förderung einer unternehmerfreundlichen Wirtschaftspolitik	108,00	20,00	100,00%
	Anzahl der Statements zu Vorschlägen über Gesetzesänderungen oder Gesetzesentwürfen	8,00	10,00	80,00%
Strategisches Ziel 2 - Modernes Weiterbildungsangebot für die Südtiroler Wirtschaft	Verhältnis zwischen der Anzahl der Feedback-Fragebögen über die WIFI Fortbildungen mit den Bewertungen: gut, sehr gut und ausgezeichnet und der Gesamtzahl der Feedback-Fragebögen von den WIFI-Veranstaltungen (Kodex 1 – 9)	97,16%	85,00%	100,00%
	Verhältnis zwischen der Anzahl an neuen und aktualisierten Fortbildungsveranstaltungen in der WIFI-Weiterbildung und der Gesamtzahl der Fortbildungsveranstaltungen bei der WIFI-Weiterbildung	38,62%	20,00%	100,00%
	Anzahl der realisierten Aktivitäten der WIFI in Kooperationen - Veranstaltungen, Projekte, Dienste	61,00	25,00	100,00%

<u>Strategische Ziele</u> <u>2017</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Leistung</u> <u>2017</u>	<u>Ziel für</u> <u>das Jahr</u> <u>2017</u>	<u>Erzielte</u> <u>Leistung</u>
Strategisches Ziel 3 – Marktregelung und Wettbewerbsschutz	Anzahl der neuen Zuständigen für Gewinnspiele	2,00	2,00	100,00%
	Organisation von Events in Kooperation mit Freiberuflern (Chemiker)	1,00	1,00	100,00%
	Absprache mit den Wirtschaftsverbänden um Vorschläge für die Festlegung der Richtpreisverzeichnisse für Hoch und Tiefbau (Organisation der Treffen und der Absprachen innerhalb des 31. Dezembers des laufenden Jahres)	4,00	4,00	100,00%
Strategisches Ziel 4 – Analyse der Südtiroler Wirtschaftsstruktur	Anzahl der Meldungen, Interviews und Beiträge in den Medien zu Studien, Analysen und Berichten des WIFO	91,00	25,00	100,00%
	Verhältnis zwischen der Anzahl der online durchgeführten Interviews für die Statistiken des WIFO und der Gesamtzahl der Umfragen für die Statistiken des WIFO	88,28%	50,00%	100,00%
	Antwortzeiten für Datenanfragen an das WIFO	0,14	10,00	100,00%
Strategisches Ziel 5 – Förderung und Optimierung der Dienste im Bereich Unternehmensentwicklung	Anzahl der Tagungen zum Thema Innovation	1,00	1,00	100,00%
	Anzahl der Werbekampagnen zur Förderung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie	2,00	1,00	100,00%

<u>Strategische Ziele</u> <u>2017</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Leistung</u> <u>2017</u>	<u>Ziel für</u> <u>das Jahr</u> <u>2017</u>	<u>Erzielte</u> <u>Leistung</u>
	Anzahl der Tage für Spezialberatungen "Fit für die Zukunft" zum Thema Unternehmensentwicklung	72,00	140,00	51,43%
Strategisches Ziel 6 – Förderung der alternativen Streitbeilegung	Anzahl der hinterlegten Verfahren zur alternativen Streitbeilegung (Schiedsverfahren, vertragliche Expertisen und Schiedsgutachten)	10,00	22,00	45,45%
	Fortbildungs- und Informationsveranstaltungen zum Thema alternative Formen der Gerichtsbarkeit: Prozentueller Anteil der von Seiten der Teilnehmer abgegebenen Feedback Fragebögen mit einer positiven Bewertung	89,67%	70,00%	100,00%
	Verhältnis zwischen der Anzahl der Fragebögen zur Kundenzufriedenheit im Rahmen der Alternative Dispute Resolution (ADR) mit der Bewertung von mindestens befriedigend und der Gesamtzahl der ausgefüllten Fragebögen zur Kundenzufriedenheit im Rahmen der Alternative Dispute Resolution (ADR)	94,87%	90,00%	100,00%
Strategisches Ziel 7 – Verbesserung institutionellen Kommunikation	Anzahl der Abonnenten von verschiedenen Newslettern der Kammer	9.182,00	5.000,00	100,00%
	Die Anzahl der „Fans und Followers“ der Social Media der Handelskammer erhöhen	50,00%	20,00%	100,00%
	Anzahl der veröffentlichten Presseartikel über die Handelskammer	400,00	100,00	100,00%

<u>Strategische Ziele</u> <u>2017</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Leistung</u> <u>2017</u>	<u>Ziel für</u> <u>das Jahr</u> <u>2017</u>	<u>Erzielte</u> <u>Leistung</u>
Strategisches Ziel 8 – Entbürokratisierung, Vereinfachung, Transparenz und qualitative Verbesserung der Verwaltungsstrukturen	Umgesetzte Maßnahmen zur Verwaltungsvereinfachung	3,00	2,00	100,00%
	Interne und externe Veranstaltungen zur Förderung der Transparenz	4,00	4,00	100,00%
	Anzahl der eingetragenen Start-Up Unternehmen	19,00	2,00	100,00%
Strategisches Ziel 9 – Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse	Anzahl der internen bzw. externen Weiterbildungsmaßnahmen für die Förderung und Entwicklung des E- Government	3,00	2,00	100,00%
	Maßnahmen zur Standardisierung der Verfahren der Handelskammer und des Instituts für die Wirtschaftsförderung	1,00	1,00	100,00%
	Umsetzung der für das Jahr 2017 vorgesehenen Maßnahmen für den Erhalt der ISO – Zertifizierung	16.12.2017	31.12.2017	100,00%
Strategisches Ziel 10 – Personalentwicklung	Verhältnis zwischen der Anzahl der strukturierten Gespräche mit den eigenen Mitarbeitern und der Anzahl der Mitarbeiter	1,00	1,00	100,00%
	Verhältnis zwischen der Anzahl der durchgeführten internen Kurse und der Anzahl der im Bildungsplan vorgesehenen internen Kurse	88,89%	60,00%	100,00%

<u>Strategische Ziele</u> <u>2017</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Leistung</u> <u>2017</u>	<u>Ziel für</u> <u>das Jahr</u> <u>2017</u>	<u>Erzielte</u> <u>Leistung</u>
	Organisation von 3 Weiterbildungen zu spezifischen Themen (Mobbing, Verwaltungsrecht, E-Government)	3,00	3,00	100,00%
Strategisches Ziel 11 – Wirtschaftlich-finanzielles Gleichgewicht der Körperschaft	Wirtschaftliches Gleichgewicht der laufenden Verwaltung: Verhältnis zwischen den laufende Kosten und Erträgen	100,89%	<130%	100,00%
	Finanzielle Solidität: Verhältnis dem Eigenkapital und dem Gesamtkapital	82,93%	60,00%	100,00%
	Fähigkeit, Einnahmen zu erzielen: Verhältnis zwischen den laufenden Erträgen – (Einnahmen aus Jahresgebühren + Sekretariatsgebühren) und den laufenden Erträgen (Jahresgebühren und Sekretariatsgebühren)	50,25%	20,00%	100,00%
Strategisches Ziel 12 – Optimierung des Ressourceneinsatzes der Körperschaft	Effizienz der Struktur: Verhältnis zwischen den laufende Kosten der institutionellen Funktion (A + B) und den laufende Kosten abzüglich Abschreibungen	31,95%	<80,00%	100,00%
	Zusammensetzung der laufenden Ausgaben (Personalausgaben): Verhältnis zwischen den Personalausgaben und den Ausgaben für den Betrieb der Ämter	175,16%	>150,00%	100,00%
	Nutzung von EU-Geldern zur Stärkung der Dienste zu Gunsten der lokalen Unternehmen: Einleitung eines EFRE Projekts zur Stärkung der Dienste zu Gunsten der lokalen Unternehmen	Nicht erreicht	31.12. 17	0,00%

3.3 Operative Ziele und diesbezügliche Maßnahmen

<u>Operative Ziele 2017</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Leistung 2017</u>	<u>Ziel für das Jahr 2017</u>	<u>Erzielte Leistung</u>
Operatives Ziel 1.1 – Zufriedenheit der Lehrpersonen mit den Unterrichtseinheiten an den Südtiroler Schulen im Rahmen des Projektes „Schule - Wirtschaft“	% Anteil der positiven Feedbacks	95,00%	80,00%	100,00%
Operatives Ziel 1.2 – Aktualisierung der didaktischen Materialien für die Schulen im Rahmen des Projektes „Schule - Wirtschaft“	Aktualisierung der didaktischen Materialien für die Schulen im Rahmen des Projektes „Schule - Wirtschaft“	30.11.2017	31.12.2017	100,00%
Operatives Ziel 1.3 - Organisation der Veranstaltungen und Events für die Schüler/Studenten der Südtiroler Schulen	Anzahl der Veranstaltungen und Events im Rahmen des Projektes „Schule - Wirtschaft“	4,00	1,00	100,00%
Operatives Ziel 2.1 - Schaffung eines umfassenden und praxisorientierten Weiterbildungsangebotes	Anzahl der vom WIFI durchgeführten Veranstaltungen	302,00	200,00	100,00%
Operatives Ziel 2.2 – Jährliche Realisierung einer speziellen Bildungsinitiative	Anzahl der neuen, speziellen Bildungsinitiativen	2,00	1,00	100,00%
Operatives Ziel 3.1 - Hoher Prozentsatz an erledigten Anträgen um Überwachung von Preisausschreiben und Gewinnspielen	Verhältnis zwischen der Anzahl der erhaltenen Anträge zur Überwachung von Gewinnspielen und den überwachten Gewinnspielen in der gleichen Bezugsperiode	100,00%	70,00%	100,00%
Operatives Ziel 3.2 - Bekämpfung von „irreführender Geschäftspraktiken“	Anzahl der Berichte in den lokalen Medien, welche sich auf die Pressemitteilungen oder Hinweise auf der Website der Kammer über irreführende Geschäftspraktiken beziehen	16,00	15,00	100,00%
Operatives Ziel 3.3 - Erhöhung der Anzahl der Weinbetriebe mit Qualitätszertifikat (+1% im Verhältnis zum Vorjahr = 173,72)	Anzahl der Weinbetriebe mit Qualitätszertifikat (im Verhältnis zum Vorjahr)	174,00	173,72	100,00%

<u>Operative Ziele 2017</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Leistung 2017</u>	<u>Ziel für das Jahr 2017</u>	<u>Erzielte Leistung</u>
Operatives Ziel 3.4 - Vereinfachung der Verfahren für die Löschanträge bei Wechselprotesten (-33% im Verhältnis zum Vorjahr = 2)	Durchschnittliche Zeit in Tagen zwischen Ankunft des Löschantrags und deren Bearbeitung (Aussendung der Annahme- oder der Ablehnungsmaßnahme)	2,00	2,00	100,00%
Operatives Ziel 3.5 - Hoher Grad an Abarbeitung der Anträge für die Überprüfung der Eichinstrumente	Verhältnis zwischen der Anzahl an erhaltenen Anfragen für die Überprüfung der Eichinstrumente und der Anzahl der bearbeiteten Anfragen für die Überprüfung der Eichinstrumente	97,93%	90,00%	100,00%
Operatives Ziel 3.6 - Aufrechterhaltung der Anzahl an Inspektionen des Eichdienstes in technischen Zentren und Laboratorien, welche Anspruch auf regelmäßige Überprüfung haben	Inspektionen des Eichdienstes in technischen Zentren und autorisierten Laboratorien	6,00	3,00	100,00%
Operatives Ziel 3.7 - Nachkontrollen der geeichten Geräte	Nachkontrollen der von privaten Eichstellen geeichten Geräte: prozentueller Anteil der stichprobenartigen Kontrollen (10% vom vorgesehenen Pensum d.h. 10 % von 1% = 0,1%)	0,58%	0,10%	100,00%
Operatives Ziel 3.8 - Durchführung der Inspektionen des Wettbewerbsschutzes im Rahmen der Vereinbarung mit der Unioncamere	Anzahl der Inspektionen des Bereichs Wettbewerbsschutz im Rahmen der Vereinbarung zur Überwachung und Marktaufsicht (SVIM - sorveglianza e vigilanza sul mercato) mit Unioncamere	1,00	1,00	100,00%
Operatives Ziel 4.1 - Anfragen von Kunden bezüglich statistischer Daten über die Südtiroler Wirtschaft	Anzahl der Anfragen zu Statistiken und Daten über die Südtiroler Wirtschaft, die beantwortet wurden	349,00	150,00	100,00%

<u>Operative Ziele 2017</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Leistung 2017</u>	<u>Ziel für das Jahr 2017</u>	<u>Erzielte Leistung</u>
Operatives Ziel 4.2 - Analyse der Konjunkturentwicklung in Südtirol	Anzahl der Berichte in den lokalen Medien, welche sich auf die Konjunkturanalysen des WIFO beziehen	211,00	100,00	100,00%
Operatives Ziel 4.3 - Aktualisierung der Eckdaten der Südtiroler Wirtschaft	Anzahl der monatlichen Berichte über die Südtiroler Wirtschaft	12,00	12,00	100,00%
Operatives Ziel 5.1 - Förderung des Unternehmergeistes der Südtiroler Studenten	Anzahl der Vorträge zum Thema Existenzgründung an den Schulen	11,00	10,00	100,00%
Operatives Ziel 5.2 - Unterstützung von Personen, die sich selbstständig machen möchten	Anzahl der vom Service für Unternehmensgründung angebotene Erstberatungsgespräche	300,00	300,00	100,00%
Operatives Ziel 5.3 - Begleitung und Unterstützung junger Unternehmer	Anzahl der "Start-up Aperitif"	0,00	2,00	0,00%
Operatives Ziel 5.4 – Werbung für die Software zur Lebensmittelekettierung (Food-Label-Check)	Anzahl der registrierten Nutzer der EDV-Anwendung Food-Label-Check	460,00	300,00	100,00%
Operatives Ziel 5.5 - Sensibilisierung der Unternehmen über das Thema Unternehmensnachfolge	Anzahl der Erstberatungen zum Thema Unternehmensübergabe	25,00	10,00	100,00%
Operatives Ziel 5.6 - Sensibilisierung für die Notwendigkeit der Produktzertifizierung CE	Anzahl der Erstberatungen zum Thema CE-Zertifizierung	131,00	20,00	100,00%
Operatives Ziel 5.7 – Beratung „Fit für die Zukunft“	Anzahl der Unternehmen, die den Dienst „Fit für die Zukunft“ in Anspruch genommen haben	61,00	15,00	100,00%

<u>Operative Ziele 2017</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Leistung 2017</u>	<u>Ziel für das Jahr 2017</u>	<u>Erzielte Leistung</u>
Operatives Ziel 5.8 – Entwicklung des Projekts Patlib	Anzahl der Markenrecherchen	97,00	100,00	97,00%
Operatives Ziel 6.1 - Festigung der Anzahl der Mediationsverfahren	Anzahl der hinterlegten Mediationsverfahren	359,00	280,00	100,00%
Operatives Ziel 6.2 - Optimierung der durchschnittlichen Verfahrensdauer bei alternativen Streitbelegungen (Alternative Dispute Resolution)	Verhältnis zwischen der Summe der Verfahrensdauer (Tage) aller alternativen Streitbelegungsverfahren (ADR) und der Gesamtzahl der alternativen Streitbelegungsverfahren (ADR)	169,80	<190,00	100,00%
Operatives Ziel 6.3 - Optimierung der durchschnittlichen Verfahrensdauer der Mediationsverfahren	Verhältnis zwischen der Summe der Verfahrensdauer (Tage) aller Mediationsverfahren und der Gesamtzahl der Mediationsverfahren	55,00	<100,00	100,00%
Operatives Ziel 6.4 - Optimierung der durchschnittlichen Zeit zwischen Eingang der Mediationsantrags und dem ersten Mediationstreffen (in Tagen)	Verhältnis zwischen Summe der Verfahrensdauer (Tage) und der Gesamtzahl der Mediationsverfahren bei Vorhandensein des ersten Mediationstreffens	28,00	<50,00	100,00%
Operatives Ziel 6.5 – Überschuldungsstelle	Beginn der Tätigkeit + Einreichung von 5 Anträgen	16,00	5,00	100,00%
Operatives Ziel 6.6 – Schlichtungsstelle im Bereich Verbraucherschutz	Es soll der Bedarf erhoben werden, ob es für die heimische Wirtschaft notwendig ist, eine zusätzliche Schlichtungsstelle einzurichten.	11.10.2017	31.12.2017	100,00%

<u>Operative Ziele 2017</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Leistung 2017</u>	<u>Ziel für das Jahr 2017</u>	<u>Erzielte Leistung</u>
Operatives Ziel 7.1 - Externe Kommunikation: Resonanz von eingesendeten Pressemeldungen der lokalen Massenmedien	Verhältnis zwischen der Anzahl der Publikationen in den Massenmedien im Jahr und der Anzahl der eingesendeten Pressemitteilungen im Jahr	9,36	6,00	100,00%
Operatives Ziel 7.2 - Externe Kommunikation: redaktionelle Seiten in den lokalen Medien	Anzahl der veröffentlichten Werbeseiten des Amtes Kommunikation	57,00	45,00	100,00%
Operatives Ziel 7.3 - Organisation einer Sonderausstellung für das Merkantilmuseum	Das Ziel sieht die Organisation einer Sonderausstellung für das Merkantilmuseum vor	16.11.2017	31.12.2017	100,00%
Operatives Ziel 8.1 - Optimierung der durchschnittlichen Zeit bis zur Online-Veröffentlichung der Verwaltungsmaßnahmen (in Tagen)	Verhältnis zwischen dem Zeitabschnitt (Tage) ab der Genehmigung der Verwaltungsmaßnahme durch das zuständige Organ und der Veröffentlichung an der elektronischen Amtstafel der Handelskammer und der Summe der Verwaltungsmaßnahmen	11,00	<12,00	100,00%
Operatives Ziel 8.2 - Zahlungsfristen des Instituts für Wirtschaftsförderung	Durchschnittliche Zahlungsdauer des Instituts für Wirtschaftsförderung	10,10	17,00	100,00%
Operatives Ziel 8.3 - Verbesserung der Qualität der Datenbank des Handelsregisters	Summe der von Amtswegen eingeleiteten Löschverfahren bzw. Berichtigungen im Handelsregister	257,00	250,00	100,00%
Operatives Ziel 8.4 - Zeitnahe Eintragung ins Handelsregister bei Fusionen und Unternehmensspaltungen	Verhältnis zwischen der Gesamtanzahl der eingegangenen Meldungen welche innerhalb von 3 Arbeitstagen bearbeitet wurden und der Gesamtanzahl der eingegangenen Meldungen für Fusionen und Unternehmensspaltungen	78,45%	65,00%	100,00%

<u>Operative Ziele 2017</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Leistung 2017</u>	<u>Ziel für das Jahr 2017</u>	<u>Erzielte Leistung</u>
Operatives Ziel 8.5 – Qualifizierter Beratungsdienst zu Gunsten von Unternehmern, welche eine innovative Start-Up GmbH gründen	Einreichung eines Beratungsdienstes	30.06.2017	31.12.2017	100,00%
Operatives Ziel 8.6 - Verbesserung der Qualität der Datenbank des Handelsregisters für handwerkliche Unternehmen	Anzahl der Verfahren für Streichungen und Richtigstellungen von Amtswegen (Handwerksunternehmen)	48,00	45,00	100,00%
Operatives Ziel 8.7 - Ausbau der telematischen Meldungen an die Kontrollstelle für Wein durch die Vereinfachung des technischen Verfahrens (+1% im Verhältnis zum Vorjahr = 9,09)	Anzahl der Weinbetriebe, welche die telematischen Meldungen verwenden (im Verhältnis zum Vorjahr)	9,25	9,09	100,00%
Operatives Ziel 8.8 - Pünktlichkeit der Zahlungen der Lieferantenrechnungen der Handelskammer	Verhältnis zwischen der Anzahl der innerhalb von 15 Tagen bezahlten Rechnungen und der Gesamtzahl an bezahlten Rechnungen	93,50%	80,00%	100,00%
Operatives Ziel 8.9 – Optimierung bzw. Vereinfachung der Verwaltung der Filialen	Das Ziel betrifft die Optimierung und die Vereinfachung der Verwaltungstätigkeit bezüglich der Filialen der Handelskammer. Die Kosten für die Führung der Filialen sollen trotz der Neueröffnung der Außenstelle in Sterzing gesenkt werden	31.12.2017	31.12.2017	100,00%
Operatives Ziel 9.1 - Hoher Prozentsatz der innerhalb von 48 Stunden nach Antragstellung ausgestellten Ursprungszeugnisse	Verhältnis zwischen der Anzahl der innerhalb von 48 Stunden ausgestellten Ursprungszeugnisse und der Summe der im selben Bezugszeitraum ausgestellten Ursprungszeugnisse	100,00%	70,00%	100,00%

<u>Operative Ziele 2017</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Leistung 2017</u>	<u>Ziel für das Jahr 2017</u>	<u>Erzielte Leistung</u>
Operatives Ziel 9.2 - Hoher Prozentsatz der innerhalb von 48 Stunden nach Antragstellung ausgestellten Sichtvermerke	Verhältnis zwischen der Anzahl innerhalb von 48 Stunden ausgestelltter Sichtvermerke und der Summe der im selben Bezugszeitraum ausgestellten Sichtvermerke	100,00%	70,00%	100,00%
Operatives Ziel 9.3 - Hoher Prozentsatz der innerhalb von 48 Stunden nach Antragstellung ausgestellten Carnets ATA	Verhältnis von A und B in %, wobei A = Anzahl der innerhalb von 48 Stunden ausgestellten Carnets ATA und B = Summe der im selben Bezugszeitraum ausgestellten Carnets ATA	100,00%	70,00%	100,00%
Operatives Ziel 9.4 - Niedrighaltung der Beanstandungszahlen von den Kunden bei dem Sekretariat der Kammer und den Dienstleistungen des ADR	Anzahl der Beanstandungen der Kunden im Sekretariat der Kammer und bei der Mediation und dem Schiedsgericht	2,00	<=5,00	100,00%
Operatives Ziel 9.5 – Die Fähigkeiten der Mitarbeiter erkennen sowie das Potential des Personals fördern	Anzahl der Mitarbeiter, welche im Laufe des Jahres Projekte verwaltet haben	8,00	5,00	100,00%
Operatives Ziel 9.6 – Vereinfachung der Personalbeschaffung (-1% im Verhältnis zum Vorjahr = 57,42)	Durchschnittliche Zeit zwischen der Ausschreibung des Auswahlverfahrens und dessen Abschluss	37,33	57,42	100,00%
Operatives Ziel 9.7 - Verkürzung des Zeitraums, innerhalb dessen dem Personal geantwortet wird	Verhältnis zwischen der Summe der Tage zwischen dem Zeitpunkt der Protokollierung der Anfrage oder dem Fälligkeitsdatum für die Einreichung des Gesuches und der Antwort auf die Anfrage und der Gesamtanzahl der Anfragen des Personals	24,07	25,00	100,00%
Operatives Ziel 9.8 - Zeitnahe Aktualisierung der Aktiva	Monate im Jahr in denen die endgültige Bestätigung (Posting) innerhalb des 15. des Folgemonats erfolgt ist	10,00	10,00	100,00%

<u>Operative Ziele 2017</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Leistung 2017</u>	<u>Ziel für das Jahr 2017</u>	<u>Erzielte Leistung</u>
Operatives Ziel 9.9 - Pünktliche Erstellung der Steuerrolle der Jahresgebühr 2014	Das Ziel sieht die Übermittlung der Steuerrollen des Jahres 2014 an Infocamere innerhalb 30.06.2017 vor.	26.05.2017	30.06.2017	100,00%
Operatives Ziel 9.10 - Pünktliche Verbuchung der Gehälter	Anzahl der Monatsgehälter (13) in denen die Verbuchung der Gehaltsabrechnung im Buchhaltungsprogramm innerhalb des Folgemonats nach der Zahlung der Gehälter geschehen ist	13,00	10,00	100,00%
Operatives Ziel 9.11 - Verkürzung der durchschnittlichen Zeit für die Bearbeitung der telematischen Meldungen zur Eintragung in das Handelsregister	Telematische Meldungen für die Eintragung ins Handelsregister, welche innerhalb von 5 Tagen bearbeitet werden	76,44%	65,00%	100,00%
Operatives Ziel 9.12 - Verkürzung der Bearbeitungszeiten für die beim Handelsregister hinterlegten Bilanzen	Verhältnis zwischen der Anzahl der im Mai protokollierten Bilanzhinterlegungen und der Gesamtzahl der Bilanzhinterlegungen, welche innerhalb August bearbeitet worden sind	119,02%	80,00%	100,00%
Operatives Ziel 9.13 – Einrichtung des telematischen Downloads der Eintragungs- bzw. der Änderungsbestätigungen des Verzeichnisses der Umweltfachbetriebe	Einrichtung des telematischen Downloads	31.03.2017	31.12.2017	100,00%
Operatives Ziel 9.14– Aktualisierung der Positionen für die INPS-Einstufung und der Berufsbezeichnungen der Handwerksunternehmen	Aktualisierung der Positionen für die INPS-Einstufung und der Berufsbezeichnungen der Handwerksunternehmen	31.08.2017	30.11.2017	100,00%

<u>Operative Ziele 2017</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Leistung 2017</u>	<u>Ziel für das Jahr 2017</u>	<u>Erzielte Leistung</u>
Operatives Ziel 9.15 – Bearbeitung der Anträge des Amtes für Handwerk in einem maximalen Zeitraum von 10 Tagen	Verhältnis zwischen der Anzahl der Anträge an das Amt Handwerk, welche innerhalb von 10 Arbeitstagen bearbeitet werden und der Gesamtzahl der beim Amt für Handwerk eingegangenen telematischen Anträge	75,53%	70,00%	100,00%
Operatives Ziel 10.1 - Sicherstellung einer angemessenen Weiterbildung des Personals	Verhältnis zwischen dem Personal auf unbestimmte Zeit der Handelskammer, welches mindestens an einem Fortbildungskurs im Jahr teilnimmt und der Gesamtanzahl des unbefristeten Personals der Handelskammer	100,00%	60,00%	100,00%
Operatives Ziel 10.2 - Audit: Familie-Beruf	Anzahl der im Jahr zertifizierten Unternehmen	41,00	10,00	100,00%
Operatives Ziel 10.3 – Neue Festlegung des Personalbedarfsplanes	Das Ziel sieht die Festlegung des Personalbeschaffungsplanes vor	22.02.2017	31.12.2017	100,00%
Operatives Ziel 11.1 – Pünktliche Verbuchung der Gehälter des Instituts für Wirtschaftsförderung	Anzahl der Monatsgehälter (13) in denen die Verbuchung der Gehaltsabrechnung im Buchhaltungsprogramm innerhalb von 20 Tagen zur Auszahlung der Gehälter geschehen ist	13,00	10,00	100,00%
Operatives Ziel 11.2 - Aktualisierung des wirtschaftlichen Budgets des Wirtschaftsförderungsinstituts (WIFI)	Anzahl der Aktualisierungen des wirtschaftlichen Budgets der Sonderbetriebe	1,00	1,00	100,00%
Operatives Ziel 11.3 - Aufrechterhaltung des Prozentsatzes der Erhebung der Jahresgebühren	Verhältnis zwischen dem Wert der eingenommenen Jahresgebühren im Jahr und der bestätigten Jahresgebühren im Jahr	87,64%	80,00%	100,00%

<u>Operative Ziele 2017</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Leistung 2017</u>	<u>Ziel für das Jahr 2017</u>	<u>Erzielte Leistung</u>
Operatives Ziel 12.1 – Abschluss der Abrechnung der Landesbeiträge	Das Institut für die Wirtschaftsförderung muss die Landesbeiträge (im Ausmaß von 80% der erhaltenen Beträge) innerhalb 30. Juni 2017 abrechnen	30.06.2017	30.06.2017	100,00%
Operatives Ziel 12.2 - Digitalisierung der monatlichen Akten des Lohnbüros	Anzahl der Monatsgehälter (13) in denen die Akten innerhalb des nächsten Monats digitalisiert werden	12,00	10,00	100,00%
Operatives Ziel 12.3 - Reduzierung der durchschnittlichen Kosten für die Durchführung der Verwaltungsverfahren für die Löschung der Wechsel- und Scheckproteste	Durchschnittliche direkte Kosten für jedes Verfahren (direkte Kosten für die Durchführung des Verfahrens (im Verhältnis zum Vorjahr)	11,25	11,69	100,00%
Operatives Ziel 12.4 - Reduzierung der durchschnittlichen Kosten für die Durchführung der Verfahren für den Erwerb von Waren und Dienstleistungen	Durchschnittliche direkte Kosten für die Durchführung der Verfahren für die Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen (im Verhältnis zum Vorjahr)	50,00	<=51,00	100,00%

3.4 Individuelle Ziele

Der Kammerausschuss legt im Sinne von Art. 7-ter des Regionalgesetzes Nr. 3/2000 mittels eines Beschlusses und mit Hilfe eines Gutachtens des unabhängigen Bewertungsgremium die Maßstäbe und die Prozedur zur Bewertung der Leistung der Führungskräfte, der Abteilungsleiter und der Amtsleiter (von nun an wird nur noch die Bezeichnung „Führungskräfte“ verwendet) fest.

Die Leistung der einzelnen Führungskräfte hängt in erster Linie von der Erreichung der für das eigene Amt bzw. Abteilung festgelegten Ziele ab und wird mittels des sogenannten „Cascading“ von der Gesamtleistung der Organisationseinheit abgeleitet (30 von insgesamt 50 Bewertungspunkte werden bei Erreichung der besagten Ziele vergeben). Es wurde als zweckmäßig erachtet, die den Führungskräften Dr. M. Ferrari und Dr. G. Lun zugeteilten operativen Ziele, aufgrund der Art derselben, mit einer Gewichtung von 60% zu bewerten.

Im Jahre 2017 wurden (mit Beschluss Nr. 46 vom 03.04.2017) individuelle Ziel den Führungskräften der Handelskammer zugeteilt. Die Erreichung der Ziele wird mit zusätzlichen Punkten (maximal 5

Punkte) belohnt, welche in die Gesamtbewertung miteinfließen. Wie auch im Vorjahr wurde es als zweckmäßig erachtet, die erzielte Leistung in Bezug auf die den Führungskräften der Bereiche Meldeamt und Wirtschaftsforschung zugeteilten individuellen Ziele, nicht zu berücksichtigen.

Generalsekretär und Abteilungsdirektor der Abteilungen Landwirtschaft und Wirtschaftsförderung Dr. Alfred Aberer

Individuelles Ziel 1 – Digitales Unternehmen – Kooperationsentwicklung

Dieses Ziel soll die neue Anlaufstelle für digitale Dienste verstärken. Die Informationsausgabe läuft, die erste digitale Dienste werden angeboten, aber die Kooperation mit der Landesverwaltung und mit den anderen öffentlichen Körperschaften muss noch gefestigt werden.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Leistung 2017
Verstärkung der Anlaufstelle für digitale Dienste	100%	31.12.2017	Erreicht

Individuelles Ziel 2 – Verbesserung und Förderung der Dienste der Handelskammer

Die Dienste der Handelskammer verbessern bzw. fördern und deren Marktdurchdringung steigern.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Leistung 2017
Organisation von Veranstaltungen zum Vergabewesen in der Provinz Bozen und von einer Image-Veranstaltung	100%	3	Erreicht

Individuelles Ziel 3 – Zusammenarbeit mit der Lokalverwaltung

Dieses Ziel soll die Zusammenarbeit mit der Lokalverwaltung verstärken.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Leistung 2017
Mitarbeit in zwei Gremien der Landesverwaltung	100%	31.12.2017	Erreicht

Vizegeneralsekretär und Direktor der Abteilung Verwaltungsdienste Dr. Luca Filippi

Individuelles Ziel 1 – Festlegung eines neuen Bewertungssystems des Personals ausgenommen die Führungskräfte.

Um den Wunsch mehrerer Abteilungen entgegenzukommen setzt sich die Handelskammer die Änderung des aktuellen Bewertungssystems des Personals (ausgenommen die Führungskräfte) zum Ziel. Die einfache bzw. bedienungsfreundliche Struktur des Systems soll beibehalten werden.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Leistung 2017
Festlegung von weiteren Maßnahmen, welche die Kompetenzen und die Produktivität der Mitarbeiter steigern	100%	31.12.2017	Nicht erreicht

Individuelles Ziel 2 – Verstärkung der Maßnahmen zur Förderung der Vergabeplattform der Landesverwaltung.

Die Handelskammer möchte eine erhöhte Anzahl von Unternehmen bei der Handhabung der Vergabeplattform der Landesverwaltung unterstützen.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Leistung 2017
Die Nutzung der lokalen Vergabeplattform steigern	100%	31.12.2017	Erreicht

Individuelles Ziel 3 – Förderung des Enterprise European Networks (EEN) im Rahmen des „Europatages“

Die Rolle der Wirtschaft soll anlässlich der sogenannten Europa(feier)tage mittels der Förderung des EEN-Schalters im Rahmen der diversen Veranstaltungen unterstrichen werden.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Leistung 2017
Förderung des EEN-Schalters im Rahmen der Europatage	100%	31.12.2017	Erreicht

Abteilungsleiter des Meldeamtes – Dr. Martin Ferrari

Individuelles Ziel 1 – Verstärkung der Zusammenarbeit und der Transparenz

Dieses Ziel soll durch eine erhöhte Zusammenarbeit mit Behörden, Berufskammern und Wirtschaftsverbänden sowie durch eine adäquate Informationstätigkeit nach außen erreicht werden.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Leistung 2017
Anzahl der im Laufe des Jahres durchgeführten spezifischen Initiativen, wie Pressemitteilungen, Rundschreiben, Aussprachen und dgl.	100%	6	Erreicht

Individuelles Ziel 2 – Vereinfachung und Bürgernähe

Durchführung von geeigneten Maßnahmen zur Unterstützung der Kunden bei den verschiedenen Verwaltungsbefugnissen betreffend die Tätigkeit der Abteilung, so beispielsweise die telematische Übermittlung.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Leistung 2017
Anzahl der durchgeführten Maßnahmen, wie die Erstellung und Aktualisierung von Leitfäden, auch in Zusammenarbeit mit anderen Handelskammern, die Organisation von spezifischen Schulungskursen und dgl.	100%	5	Erreicht

Individuelles Ziel 3 – Verbesserung der Qualität der Dienste

Durch die Vertiefung der beruflichen Fachkenntnisse der Mitarbeiter/innen soll ein qualitativ noch besserer Dienst an den Bürger angeboten werden.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Leistung 2017
Anzahl der im Laufe des Jahres durchgeführten Initiativen, wie Mitarbeitergesprächen, interne Schulungen bzw. Anweisungen und dgl.	100%	6	Erreicht

Abteilungsleiter der Abteilung Wirtschaftsforschung (WIFO) – Dr. Georg Lun

Individuelles Ziel 1 – Verstärkung der Präsenz und Sichtbarkeit in den Bezirken

Zukunftswerkstätten zur wirtschaftspolitischen Sensibilisierung.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Leistung 2017
Anzahl der Veranstaltungen in den Bezirken	100%	4	Erreicht

Individuelles Ziel 2 – Verbesserung der Kenntnisse über die Südtiroler Wirtschaft

Erarbeitung von Studien und Analysen zu Themen, die für die Zukunft der Südtiroler Wirtschaft wichtig sind.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Leistung 2017
Anzahl der veröffentlichten Studien und Berichte	50%	5	Erreicht
Anzahl der Pressekonferenzen zur Vorstellung der Studienergebnisse	50%	3	Erreicht

Individuelles Ziel 3 – Verbesserung der Datenverwaltung im WIFO

Ergänzung der Datenbanken mit zusätzlichen Unternehmensinformationen.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Leistung 2017
Integration der Informationen über die Handwerksberufe in die Datenbank	33,33%	31.12.2017	Erreicht
Entwicklung eines Algorithmus zur Identifikation der „echten“ Neugründungen	33,33%	31.12.2017	Erreicht
Integration der neuen, aufbereiteten Daten in den Monatsreport	33,34%	31.12.2017	Erreicht

3.5 Zusammenfassende Übersicht der erzielten Leistung der Führungskräfte

A) Strategische und operative Ziele

Abteilungsleiter	Durchschnittliche Leistung strategische Ziele	Durchschnittliche Leistung operative Ziele
Dr. Alfred Aberer	90,70%	95,71%
Dr. Luca Filippi	93,81%	100,00%
Dr. Martin Ferrari	88,89%	100,00%
Dr. Georg Lun	90,00%	100,00%

Punktezahl Dr. Alfred Aberer:	Leistung	Gewichtung	Punktezahl
20 Punkte (SZ)	90,70%	100,00%	18,14
10 Punkte (OZ)	95,71%	100,00%	9,57
			27,71

Punktezahl Dr. Luca Filippi:	Leistung	Gewichtung	Punktezahl
20 Punkte(SZ)	93,81%	100,00%	18,76
10 Punkte (OZ)	100,00%	100,00%	10,00
			28,76

Punktezahl Dr. Martin Ferrari:	Leistung	Gewichtung	Punktezahl
20 Punkte (SZ)	88,89%	100,00%	17,78
10 Punkte (OZ)	100,00%	60,00%	6,00
			23,78

Punktezahl Dr. Georg Lun:	Leistung	Gewichtung	Punktezahl
20 Punkte (SZ)	90,00%	100,00%	18,00
10 Punkte (OZ)	100,00%	60,00%	6,00
			24,00

B) Weitere Ziele

Abteilungsleiter	Bewiesene Fachkompetenz	Koordinierungs- bzw. Planungsfähigkeiten	Eingeführte Verbesserungen	Kommunikative Fähigkeiten	Punktezahl
Dr. Alfred Aberer	5,00	5,00	5,00	5,00	20,00
Dr. Luca Filippi	5,00	5,00	5,00	5,00	20,00
Dr. Martin Ferrari	3,00	3,00	3,00	2,00	11,00
Dr. Georg Lun	4,00	2,00	3,00	2,00	11,00

C) Individuelle Ziele

Abteilungsleiter	Individuelles Ziel Nr.1	Individuelles Ziel Nr.2	Individuelles Ziel Nr.3	Punktezahl
Dr. Alfred Aberer	1,67	1,67	1,66	5,00
Dr. Luca Filippi	0,00	1,67	1,66	3,33
Dr. Martin Ferrari	1,67	1,67	1,66	5,00*
Dr. Georg Lun	1,67	1,67	1,66	5,00*

*die Punktezahl wird nicht berücksichtigt

D) Gesamtleistung (a+b+c)

Abteilungsleiter	A	B	C	Gesamtpunktezahl	Zuerkannte Punktezahl
Dr. Alfred Aberer	27,71	20,00	5,00	52,71	50,00
Dr. Luca Filippi	28,76	20,00	3,33	52,09	50,00
Dr. Martin Ferrari	23,78	11,00	0,00	34,78	35,00
Dr. Georg Lun	24,00	11,00	0,00	35,00	35,00

4 RESSOURCEN, EFFIZIENZ UND WIRTSCHAFTLICHKEIT

Die Indikatoren und alle Daten bezüglich der Ressourcen, der Effizienz und der Wirtschaftlichkeit der Tätigkeit der Handelskammer Bozen sind auf der Internetseite der Handelskammer veröffentlicht worden (siehe Abschnitt "transparente Verwaltung" – Bilanzen – Jahresbilanz 2017).

5 GLEICHBERECHTIGUNG UND GENREBILANZ

Zum 31. Dezember 2017 belief sich der weibliche Anteil am Personal auf 71 Bedienstete, welche wie folgt in die einzelnen Besoldungs- und Berufsklassen eingestuft waren:

- 1 Mitarbeiterin in der Besoldungs- und Berufsklasse A3;
- 47 Mitarbeiterinnen in den Besoldungs- und Berufsklassen B1, B2, B2S, B3, B4 und B4S;
- 23 Mitarbeiterinnen in den Besoldungs- und Berufsklassen C1, C2, C3;

Die Situation der erteilten Leitungsaufträge war am 31.12.2017 die folgende:

- 4 Abteilungsdirektoren, alles Männer;
- 11 Amtsdirektoren, davon 5 Frauen und 6 Männer.

6 DIE ERSTELLUNG DES LEISTUNGSBERICHTES

6.1 Phasen, verwickelte Subjekte, Termine und Zuständigkeiten

Der vorliegende Bericht wird im Sinne von Art. 15, Absatz 2, Buchstabe b), des Dekrets vom Kammerausschuss genehmigt, nachdem dieser von der Leitung der Handelskammer begutachtet und gutgeheißen wurde.

Der Bericht muss vorab vom unabhängigen Bewertungsgremium (das sogenannte "OIV") validiert werden.

Der Bericht wird innerhalb des 30. Juni vorbereitet und im Abschnitt „Transparente Verwaltung“ der Homepage der Handelskammer veröffentlicht.

6.2 Stärken und Schwachstellen des Leistungskreislaufes

Die Umsetzung eines Systems zur Messung der Leistung der Handelskammer bringt diverse Vorteile mit sich (z.B. das langfristige Zukunftsbild – die sogenannte „Vision“ gibt der Körperschaft eine eigene Identität, die Beziehungen „nach außen“ werden wesentlich verbessert, die Tätigkeit der öffentlichen Körperschaften wird aufgrund von objektiv messbaren Daten und Zahlen bewertet usw.), dennoch dürfen einige Schwachstellen bzw. aufgetretene Probleme nicht unterschätzt werden.

Die Komplexität der Abläufe, sowie alle aufgetretenen Probleme sind auf den wachsenden bürokratischen Druck zurückzuführen, welcher mit der Ausarbeitung des Planes und der Messung der diversen Leistungsindikatoren verbunden ist.

INDICE

1. PRESENTAZIONE	Pagina 34
2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDER ESTERNI	Pagina 35
2.1 Il contesto esterno di riferimento	Pagina 35
2.2 L'amministrazione	Pagina 37
2.3 I risultati raggiunti	Pagina 38
2.4 Le criticità e le opportunità	Pagina 39
3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI	Pagina 40
3.1 Albero della prestazione organizzativa	Pagina 40
3.2 Aree strategiche e obiettivi strategici	Pagina 41
3.3 Obiettivi e piani operativi	Pagina 46
3.4 Obiettivi individuali	Pagina 57
3.5 Sintesi performance dei dirigenti	Pagina 62
4. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ	Pagina 64
5. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE	Pagina 64
6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PRESTAZIONE ORGANIZZATIVA	Pagina 64
6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità	Pagina 64
6.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo della prestazione organizzativa	Pagina 64

1 PRESENTAZIONE

La presente "Relazione sulla prestazione organizzativa per l'anno 2017", è stata adottata dalla Camera di commercio di Bolzano per ottemperare alle disposizioni previste dall'articolo 10 del decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 e successive modificazioni (di seguito solo decreto), il quale prevede l'obbligo di rendicontare la prestazione organizzativa raggiunta nel corso dell'anno precedente rispetto agli obiettivi ed alle risorse programmate ed evidenziate tramite il piano triennale della prestazione organizzativa. La relazione costituisce la fase finale del "Ciclo della prestazione organizzativa", un momento fondamentale durante il quale la Camera di commercio misura e valuta la propria capacità di pianificare e raggiungere gli obiettivi, analizza i risultati raggiunti ed utilizza quanto emerso da tale valutazione per migliorare il successivo ciclo della prestazione organizzativa.

Oltre al suo valore strumentale e gestionale, la Relazione costituisce, anche, la concretizzazione dei principi della trasparenza sui quali la recente riforma della P.A. ha basato uno dei pilastri. Principi, la cui assunzione, fornisce un valore aggiunto ai documenti di rendicontazione fino ad ora previsti dalla norma.

La trasparenza ha sempre rappresentato per il sistema camerale uno dei valori principali sui quali basare ed impostare le proprie politiche. La Camera infatti, attraverso la Relazione sulla performance, insieme al Piano della prestazione organizzativa, esercita la propria responsabilità di "accountability" attraverso il "rendere conto":

- della capacità di generare valore per la comunità di riferimento;
- della misurazione e riconoscibilità di questo valore;
- delle proprie azioni e degli effetti prodotti.

La Relazione sulla prestazione organizzativa assume una struttura coerente ed omogenea a quella del Piano della prestazione organizzativa e ha l'obiettivo di comunicare gli esiti della valutazione circa la capacità, da parte dell'Ente, di produrre risultati e raggiungere i livelli di prestazione organizzativa programmati.

La Relazione, predisposta dal Segretario Generale viene validata dall'OIV ed approvata, ai sensi dell'art. 10, comma 1, lettera b) del decreto, dalla Giunta camerale.

La pubblicazione della relazione diventa in quest'ottica un'occasione di miglioramento interno e di sviluppo della Camera di commercio e di tutto il sistema camerale.

Segretario generale
Dr. Alfred Aberer

2 **SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDER ESTERNI**

2.1 Il contesto esterno di riferimento

Le imprese iscritte al Registro imprese:

A fine 2017 risultavano iscritte al Registro della Camera di commercio 58.390 imprese. Rispetto a dicembre 2016 il loro numero è leggermente aumentato (+0,3%). Per quanto concerne i singoli settori, il numero di imprese è cresciuto nei servizi privati (+1,2%) e nell'edilizia (+1,0%), mentre si registra un calo nel commercio (-1,1%).

L'occupazione in Alto Adige:

Nel quarto trimestre 2017 il numero di occupati in Alto Adige si è attestato mediamente a 257.511 unità, mentre le persone in cerca di lavoro erano 7.382. Il tasso di disoccupazione è pari al 2,8%, corrispondente a una situazione di piena occupazione.

Il livello dei prezzi:

A dicembre il livello dei prezzi a Bolzano è salito dell'1,0% rispetto a novembre. I maggiori rincari hanno riguardato alberghi e ristoranti (+2,1%), trasporti (+1,7%) e ricreazione (+1,6%). Sono invece leggermente calati i prezzi degli alimentari (-0,2%). Negli ultimi dodici mesi il livello dei prezzi è cresciuto dell'1,6%, con incrementi soprattutto per alberghi e ristoranti (+3,2%), trasporti (+3,0%) e alimentari (+1,8%). Nello stesso periodo il calo delle tasse universitarie ha fatto diminuire significativamente i prezzi nel comparto dell'istruzione (-14,4%).

Le esportazioni:

Nel quarto trimestre del 2017 l'Alto Adige ha esportato merci per quasi 1,27 miliardi di euro, con un aumento del 10,2% rispetto al medesimo trimestre del 2016. L'incremento ha riguardato tutti i principali comparti, in particolare mezzi di trasporto e relativa componentistica (+18,4%) e macchinari e apparecchiature (+17,1%). Analizzando i dati per paese si registrano importanti aumenti verso Germania (+12,6%) e Austria (+17,6%), mentre sono calate le esportazioni verso Francia (-8,6%) e Svizzera (-5,7%).

Il turismo:

Nel 2017 le presenze turistiche in Alto Adige hanno fatto segnare un nuovo record: 32.437.815. Rispetto all'anno precedente si sono registrati oltre un milione di pernottamenti in più (+3,5%). L'aumento delle presenze ha riguardato in particolare gli ospiti italiani (+4,6%), ma anche i turisti provenienti dalla Germania (+2,5%) e dagli altri Paesi esteri (+3,9%) sono aumentati sensibilmente.

I prestiti bancari e la fiducia delle imprese:

I dati relativi a giugno 2017 evidenziano come i prestiti bancari in essere a clientela residente in Alto Adige siano leggermente aumentati nei dodici mesi precedenti (+0,3%). L'incremento ha però

riguardato solamente i prestiti alle famiglie (+6,0%), mentre quelli alle imprese (-0,8%) e alle società finanziarie e assicurative (-0,2%) sono leggermente diminuiti. Si rileva inoltre una consistente contrazione dei prestiti alle amministrazioni pubbliche (-16,6%).

Congiuntura internazionale:

Nel quarto trimestre del 2017 il prodotto interno lordo dell'Eurozona, corretto per gli effetti di calendario, è aumentato dello 0,6% rispetto al trimestre precedente. Anche l'economia tedesca fa registrare un incremento dello 0,6%, mentre la crescita italiana si attesta allo 0,3%, rimanendo sotto la media dell'Eurozona.

Clima di fiducia:

A marzo l'indice del clima di fiducia di imprese e consumatori (Economic sentiment indicator) dell'Eurozona è diminuito, passando dai 114,2 punti di febbraio a 112,6 punti. In Germania la fiducia di imprese e consumatori è calata di ben 2,4 punti, attestandosi a quota 112,0. Anche in Italia l'indice ha registrato un calo, passando da 111,6 a 109,8 punti. Il calo della fiducia ha riguardato soprattutto le imprese dell'industria e dei servizi, mentre è leggermente migliorato il dato relativo ai consumatori.

2.2 L'amministrazione

Dettaglio dei proventi correnti (A)

Voci	Il aggiornamento	Bilancio 2017
1) Diritto annuale	€ 6.764.200,00	€ 6.117.580,44
2) Diritti di segreteria	€ 3.103.000,00	€ 3.148.445,75
3) Contributi, trasferimenti e entrate diverse	€ 8.381.100,00	€ 8.493.529,97
4) Proventi da gestione di beni e servizi	€ 814.050,00	€ 839.442,85
5) Variazioni delle rimanenze	-€ 19.600,00	€ 25.387,27
Totale proventi correnti (A)	€ 19.042.750,00	€ 18.624.386,28

Dettaglio degli oneri correnti (B)

Voci	Il aggiornamento	Bilancio 2017
6) Personale	€ 7.505.000,00	€ 7.565.222,56
7) Funzionamento	€ 4.339.450,00	€ 4.324.231,51
8) Interventi economici	€ 5.471.500,00	€ 5.142.234,62
9) Ammortamenti e accantonamenti	€ 2.302.500,00	€ 1.763.041,12
Totale oneri correnti (B)	€ 19.618.450,00	€ 18.794.729,81

Risultato della gestione corrente (A-B)

	-€ 575.700,00	-€ 170.343,53
--	----------------------	----------------------

Dettaglio della gestione finanziaria (C)

Voci	Il aggiornamento	Bilancio 2017
10) Proventi finanziari	€ 419.000,00	€ 440.833,73
11) Oneri finanziari	€ -	€ -
Totale gestione finanziaria (C)	€ 419.000,00	€ 440.833,73

Dettaglio della gestione straordinaria (D)

Voci	Il aggiornamento	Bilancio 2017
12) Proventi straordinari	€ 216.000,00	€ 234.107,41
13) Oneri straordinari	-€ 59.300,00	-€ 90.131,16
Totale gestione straordinaria (D)	€ 156.700,00	€ 143.976,25

Risultato dell'esercizio (A-B+/-C+/-D)

Avanzo	€ -	€ 414.466,45
---------------	------------	---------------------

Dettaglio degli investimenti (E+F+G)

Voci	Il aggiornamento	Bilancio 2017
E Immobilizzazioni immateriali	€ 140.000,00	€ 2.306,00
F Immobilizzazioni materiali	€ 70.000,00	€ 57.369,00
G Immobilizzazioni finanziarie	€ 10.000,00	€ -
Totale investimenti (E+F+G)	€ 220.000,00	€ 59.675,00

La tabella rappresenta il conto economico della Camera di commercio di Bolzano relativo all'anno 2017.

La riduzione del diritto camerale, introdotta dall'art. 28 del decreto legge 24 giugno 2014, n. 90 ha fortemente influenzato gli ultimi tre esercizi. Dopo il 2015, dove la maggior fonte di entrata delle Camere di commercio è stata ridotta del 35%, nel 2016 la riduzione è stata del 40%. A partire dal 2017 il diritto annuale si sarebbe dovuto dimezzare rispetto agli importi del 2014.

Nella primavera del 2017, su proposta dell'Unione italiana delle Camere di commercio e del Ministero dello sviluppo economico, la Camera di Bolzano ha aderito a due progetti nazionali in materia di digitalizzazione delle imprese ed alternanza scuola – lavoro. Al fine di garantire il finanziamento delle attività previste dai due progetti, il diritto annuale del triennio 2017 – 2019 è stato aumentato del 20%.

L'avanzo registrato al termine dell'esercizio è pari ad € 414.466.

Distribuzione del personale (in ruolo) per qualifica				
Qualifiche	Anno 2016 al 31.12.2016		Anno 2017 al 31.12.2017	
	Numero dipendenti	Valore %	Numero dipendenti	Valore %
Qualifica A1 – A3	9	7,26%	8	6,67%
Qualifica B1 – B4S	72	58,06%	70	58,33%
Qualifica C1 – C3	39	31,45%	38	31,67%
Dirigenti	4	3,23%	4	3,33%
TOTALE	124	100 %	120	100 %

La tabella rappresenta un raffronto per gli anni 2016 e 2017 della distribuzione del personale in relazione alle qualifiche funzionali previste dal contratto collettivo.

2.3 I risultati raggiunti

La stesura del piano triennale e il monitoraggio degli obiettivi fanno parte di un processo empirico che mira a migliorare il sistema nel suo insieme ed i singoli sottoprocessi ad esso collegati. L'obiettivo è la stesura di un piano basato su obiettivi sfidanti, i quali siano facilmente ed oggettivamente rilevabili e valutabili e che non rappresentino un mero carico burocratico aggiuntivo per gli uffici camerali.

I risultati raggiunti (riportati al punto 3 della presente relazione) risultano essere soddisfacenti rispetto agli obiettivi prefissati in fase di stesura del piano.

2.4 Le criticità e le opportunità

Non sono state riscontrate particolari criticità se non quelle dovute alla rilevazione dei dati nonché alla complessità strutturale del programma informatico.

3 OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

Il sistema per la rilevazione della prestazione organizzativa adottato dalla Camera di commercio permette di riflettere il raggiungimento dei singoli obiettivi (strategici ed operativi) sulle persone responsabili (dirigenti e direttori d'ufficio) e sui singoli collaboratori delle ripartizioni.

3.1 L'albero della prestazione organizzativa

Di seguito sono riportati gli obiettivi strategici della Camera di commercio, suddivisi per aree strategiche e prospettive BSC (Balanced Scorecard – sistema di valutazione attuato dalla Camera di commercio), che sono stati approvati con deliberazione della Giunta camerale n. 11/2017 e modificati con deliberazione n. 78/2017..

Prospettiva BSC / Area strategica	Rappresentanza degli interessi	Servizi alle imprese	Attività istituzionali	Amministrazione interna efficiente
Clienti	1 - Sensibilizzazione sui temi economici e promozione di una politica economica vicina alle imprese	2 - Offerta formativa moderna per l'economia altoatesina	3 - Tutela del mercato e della concorrenza	
	4 - Analisi della struttura economica altoatesina e della cornice giuridico-istituzionale	5 - Promozione e ottimizzazione dei servizi relativi allo sviluppo d'impresa	6 - Promozione della giustizia alternativa	
	7 - Miglioramento della comunicazione istituzionale			
	8 - Snellimento, semplificazione, trasparenza e miglioramento qualitativo delle procedure amministrative			
Processi interni	9 - Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale			
Apprendimento e sviluppo	10 - Sviluppo del personale			
Economico-finanziaria				11 - Equilibrio economico-finanziario dell'Ente
	12 - Ottimizzazione nella gestione delle risorse dell'Ente			

3.2 Aree strategiche e obiettivi strategici

Si riporta nelle tabelle sottostanti uno schema relativo agli obiettivi strategici della Camera di commercio di Bolzano e del grado di raggiungimento degli stessi.

<u>Obiettivi strategici</u> <u>2017</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Prestazione</u> <u>organizzativa</u> <u>2017</u>	<u>Obiettivo</u> <u>2017</u>	<u>Prestazione</u> <u>conseguita</u>
Obiettivo strategico 1 – Sensibilizzazione sui temi economici e promozione di una politica economica vicina alle imprese	numero dei convegni sui temi economici organizzati	8,00	7,00	100,00%
	numero degli incontri con altri soggetti riguardanti la promozione di una politica economica vicina alle imprese	108,00	20,00	100,00%
	numero dei statements su proposte di modifica di disposizioni legislative o di disegni di legge	8,00	10,00	80,00%
Obiettivo strategico 2 – Offerta formativa moderna per l'economia altoatesina	Rapporto tra il numero dei questionari feed-back sulla formazione WIFI con valutazione buono, molto buono e ottimo e il numero complessivo dei questionari feed-back di manifestazioni WIFI (codici 1 – 9)	97,16%	85,00%	100,00%
	Rapporto tra il numero delle manifestazioni nuove o aggiornate presso il WIFI - Formazione e il numero complessivo delle manifestazioni formative presso il WIFI - Formazione	38,62%	20,00%	100,00%
	numero attività realizzate dal WIFI in cooperazione (manifestazioni, progetti, servizi)	61,00	25,00	100,00%
	Numero dei nuovi incaricati per i concorsi a premi	2,00	2,00	100,00%

<u>Obiettivi strategici</u> <u>2017</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Prestazione</u> <u>organizzativa</u> <u>2017</u>	<u>Obiettivo</u> <u>2017</u>	<u>Prestazione</u> <u>conseguita</u>
Obiettivo strategico 3 – Tutela del mercato e della concorrenza	Organizzazione di eventi in collaborazione con le libere professioni (p. es. chimici)	1,00	1,00	100,00%
	Incontri con i rappresentanti delle associazioni di categoria per i listini prezzi opere edili e non edili (gli incontri devono concludersi entro il 31 dicembre dell'anno corrente)	4,00	4,00	100,00%
Obiettivo strategico 4 – Analisi della struttura economica altoatesina e della cornice giuridico - istituzionale	numero delle notizie, interviste ed articoli riguardanti gli studi, le analisi e le relazioni dell'IRE pubblicate dai media.	91,00	25,00	100,00%
	Rapporto tra il numero delle interviste per statistiche dell'IRE svolte online e il numero complessivo interviste per statistiche dell'IRE	88,28%	50,00%	100,00%
	Tempi di risposta alle richieste dati all'IRE	0,14	10,00	100,00%
Obiettivo strategico 5 – Promozione e ottimizzazione dei servizi relativi allo sviluppo d'impresa	numero convegni sull'innovazione	1,00	1,00	100,00%
	numero campagne promozionali per promuovere la conciliazione fra lavoro e famiglia	2,00	1,00	100,00%
	numero di giornate di consulenza specializzata "Pronti per il futuro" sul tema dello sviluppo d'impres	72,00	140,00	51,43%

<u>Obiettivi strategici</u> <u>2017</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Prestazione</u> <u>organizzativa</u> <u>2017</u>	<u>Obiettivo</u> <u>2017</u>	<u>Prestazione</u> <u>conseguita</u>
Obiettivo strategico 6 – Promozione della giustizia alternativa	numero di procedimenti ADR (arbitrati, perizie contrattuali e arbitraggi) depositati	10,00	22,00	45,45%
	manifestazioni formative ed informative sulla giustizia alternativa: percentuale dei questionari-feedback consegnati dai partecipanti con una valutazione almeno positiva	89,67%	70,00%	100,00%
	Rapporto tra il numero dei questionari di customer satisfaction dei servizi ADR con valutazione almeno soddisfacente e il numero complessivo dei questionari di customer satisfaction dei servizi ADR compilati	94,87%	90,00%	100,00%
Obiettivo strategico 7 – Miglioramento della comunicazione istituzionale	numero iscritti alle varie newsletter camerali	9.182,00	5.000,00	100,00%
	numero di “Fans e Followers” dei Social Media della Camera di commercio	50,00%	20,00%	100,00%
	numero degli articoli pubblicati a seguito della spedizione dei comunicati stampa della Camera	400,00	100,00	100,00%
Obiettivo strategico 8 – Snellimento, semplificazione, trasparenza e miglioramento qualitativo delle procedure amministrative	numero delle misure di semplificazioni adottate	3,00	2,00	100,00%

<u>Obiettivi strategici</u> <u>2017</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Prestazione</u> <u>organizzativa</u> <u>2017</u>	<u>Obiettivo</u> <u>2017</u>	<u>Prestazione</u> <u>conseguita</u>
	numero degli eventi interni ed esterni per promuovere la trasparenza	4,00	4,00	100,00%
	numero delle imprese Start-up iscritte	19,00	2,00	100,00%
Obiettivo strategico 9 – Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale	numero di eventi formativi interni ed esterni per la promozione e lo sviluppo dell'E-Government	3,00	2,00	100,00%
	misure per la standardizzazione delle procedure della Camera di commercio e dell'Istituto per la promozione dello sviluppo economico	1,00	1,00	100,00%
	Implementazione per l'anno 2017 delle misure ritenute necessarie per l'ottenimento della certificazione ISO	16.12.2017	31.12.2017	100,00%
Obiettivo strategico 10 – Sviluppo del personale	Rapporto tra il numero dei colloqui strutturati con il proprio collaboratore e il numero collaboratori	1,00	1,00	100,00%
	Rapporto tra il numero corsi interni svolti e il numero dei corsi interni previsti nel piano formativo	88,89%	60,00%	100,00%
	Organizzazione di 3 formazioni riguardanti specifiche tematiche di interesse (Mobbing, diritto amministrativo, E-Government):	3,00	3,00	100,00%

<u>Obiettivi strategici</u> <u>2017</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Prestazione</u> <u>organizzativa</u> <u>2017</u>	<u>Obiettivo</u> <u>2017</u>	<u>Prestazione</u> <u>conseguita</u>
Obiettivo strategico 11 – Equilibrio economico- finanziario dell’Ente	Equilibrio economico della gestione corrente: Rapporto tra gli oneri correnti e i proventi correnti	100,89%	<130%	100,00%
	Solidità finanziaria: Rapporto tra il patrimonio netto e il passivo totale	82,93%	60,00%	100,00%
	Capacità di generare proventi: Rapporto tra i proventi correnti – (entrate da diritto annuale + diritti di segreteria) e i proventi correnti (diritto annuale + diritti di segreteria)	50,25%	20,00%	100,00%
Obiettivo strategico 12 – Ottimizzazione nella gestione delle risorse dell'Ente	Efficienza di struttura: Rapporto tra gli oneri correnti delle funzioni istituzionali A + B e gli oneri correnti al netto delle ammortizzazioni	31,95%	<80,00%	100,00%
	Scomposizione degli Oneri correnti (costo del personale): Rapporto tra i costi del personale e i costi per la gestione degli uffici	175,16%	>150,00%	100,00%
	Utilizzo di fondi europei per il rafforzamento dei servizi alle imprese	Non raggiunto	31.12. 17	0,00%

3.3 Obiettivi e piani operativi

<u>Obiettivi operativi 2017</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Prestazione organizzativa 2017</u>	<u>Obiettivo 2017</u>	<u>Prestazione conseguita</u>
Obiettivo operativo 1.1 – Soddisfazione degli insegnanti relativa alle lezioni tenute presso le scuole altoatesine nell'ambito del progetto "scuola - economia"	Percentuale feedback positivi	95,00%	80,00%	100,00%
Obiettivo operativo 1.2 – Aggiornamento dei materiali didattici per le scuole nell'ambito del progetto "scuola - economia"	Aggiornamento dei materiali didattici per le scuole nell'ambito del progetto "scuola - economia"	30.11.2017	31.12.2017	100,00%
Obiettivo operativo 1.3 - Organizzazione di manifestazioni ed eventi per gli studenti delle scuole altoatesine	Numero di manifestazioni ed eventi nell'ambito del progetto "scuola-economia"	4,00	1,00	100,00%
Obiettivo operativo 2.1 - Realizzazione di un'offerta di formazione ampia e orientata alla pratica	Numero di manifestazioni attuate	302,00	200,00	100,00%
Obiettivo operativo 2.2 – Attuazione di iniziative specifiche	numero delle nuove iniziative specifiche	2,00	1,00	100,00%
Obiettivo operativo 3.1 - Percentuale alta di richieste di sorveglianza dei concorsi a premio accolte	Rapporto tra il numero delle richieste di sorveglianza dei concorsi a premio pervenute e i concorsi a premio effettivamente sorvegliati nello stesso periodo di riferimento	100,00%	70,00%	100,00%
Obiettivo operativo 3.2 - Contrasti alle "Pratiche commerciali ingannevoli"	numero delle apparizioni dei comunicati stampa relativi alle pratiche ingannevoli nella stampa locale	16,00	15,00	100,00%

<u>Obiettivi operativi 2017</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Prestazione organizzativa 2017</u>	<u>Obiettivo 2017</u>	<u>Prestazione conseguita</u>
Obiettivo operativo 3.3 - Aumento del numero di imprese vitivinicole con certificazione di qualità (+1% rispetto all'anno precedente = 173,72)	numero delle imprese vitivinicole con certificazione di qualità	174,00	173,72	100,00%
Obiettivo operativo 3.4 - Snellimento delle pratiche per le domande di cancellazione dei protesti cambiari (-25% rispetto all'anno precedente = 2)	Tempo medio di evasione delle domande di cancellazione dei protesti cambiari: Rapporto tra il tempo medio in giorni intercorrente tra l'arrivo della richiesta di cancellazione e sua conclusione (emissione del provvedimento di accoglimento o di rigetto) e i tempi minimi in giorni di durata della pratica	2,00	2,00	100,00%
Obiettivo operativo 3.5 - Alto grado di evasione delle richieste di verifica degli strumenti metrici	Richieste di verifica pervenute: Rapporto tra il numero delle richieste di verifica degli strumenti metrici pervenute e il numero delle richieste di verifica degli strumenti metrici effettivamente evase	97,93%	90,00%	100,00%
Obiettivo operativo 3.6 - Mantenimento del numero delle visite ispettive metriche a centri tecnici e laboratori abilitati alla verifica periodica	visite ispettive metriche a centri tecnici e laboratori autorizzati	6,00	3,00	100,00%
Obiettivo operativo 3.7 - Controlli relativi all'attività dei laboratori privati da parte del servizio metrico camerale	Percentuale dei controlli a campione (10 % della soglia massima prevista)	0,58%	0,10%	100,00%

<u>Obiettivi operativi</u> <u>2017</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Prestazione</u> <u>organizzativa</u> <u>2017</u>	<u>Obiettivo</u> <u>2017</u>	<u>Prestazione</u> <u>conseguita</u>
Obiettivo operativo 3.8 - Effettuazione delle ispezioni dal Servizio tutela della concorrenza nell'ambito della convenzione con Unioncamere	Numero di ispezioni del Servizio tutela della concorrenza nell'ambito della convenzione SVIM (sorveglianza e vigilanza sul mercato)	1,00	1,00	100,00%
Obiettivo operativo 4.1 - Richieste da parte della clientela riguardanti dati e statistiche sull'economia altoatesina	numero di richieste riguardanti statistiche e dati sull'economia altoatesina alle quali è stato dato una risposta	349,00	150,00	100,00%
Obiettivo operativo 4.2 - Analisi dello sviluppo congiunturale in Alto Adige	Numero delle notizie, delle interviste e degli articoli inerenti l'analisi congiunturale dell'Alto Adige: Valore di A, dove A = Numero delle notizie, delle interviste e degli articoli	211,00	100,00	100,00%
Obiettivo operativo 4.3 - Aggiornamento dei dati principali sull'economia altoatesina	numero dei rapporti mensili sull'economia altoatesina	12,00	12,00	100,00%
Obiettivo operativo 5.1 - Promuovere lo spirito imprenditoriale degli studenti altoatesini	numero relazioni a favore delle scuole sul tema della creazione d'impresa	11,00	10,00	100,00%
Obiettivo operativo 5.2 - Supporto a persone interessate a mettersi in proprio	numero delle prime consulenze al servizio creazione d'impresa	300,00	300,00	100,00%
Obiettivo operativo 5.3 - Accompagnamento e supporto dei giovani imprenditori	numero "Aperitivi start-up"	0,00	2,00	0,00%

<u>Obiettivi operativi 2017</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Prestazione organizzativa 2017</u>	<u>Obiettivo 2017</u>	<u>Prestazione conseguita</u>
Obiettivo operativo 5.4 - Promozione del software per l'etichettatura per alimentari (food label check)	numero utenti registrati dell'applicativo food label check	460,00	300,00	100,00%
Obiettivo operativo 5.5 - Sensibilizzazione delle imprese sul tema di successione d'impresa	numero delle prime consulenze sulla successione d'impresa	25,00	10,00	100,00%
Obiettivo operativo 5.6 - Aumento dell'attività di consulenza del servizio sicurezza prodotti	numero di consulenze relative alla certificazione CE	131,00	20,00	100,00%
Obiettivo operativo 5.7 – Consulenze “pronti per il futuro”	numero delle imprese che hanno usufruito nell'ambito del progetto “pronti per il futuro”	61,00	15,00	100,00%
Obiettivo operativo 5.8 – Sviluppo del progetto Patlib	numero delle ricerche relative ai marchi	97,00	100,00	97,00%
Obiettivo operativo 6.1 - Consolidamento del numero di procedimenti di mediazione	numero di procedimenti di mediazione depositati	359,00	280,00	100,00%
Obiettivo operativo 6.2 - Ottimizzazione della durata media dei procedimenti ADR	Rapporto tra la sommatoria della durata in giorni di tutti i procedimenti ADR e il numero complessivo dei procedimenti ADR	169,80	<190	100,00%
Obiettivo operativo 6.3 - Ottimizzazione della durata media dei procedimenti di mediazione	Rapporto tra la sommatoria della durata in giorni di tutti i procedimenti di mediazione e il numero complessivo dei procedimenti di mediazione	55,00	<100,00	100,00%

<u>Obiettivi operativi 2017</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Prestazione organizzativa 2017</u>	<u>Obiettivo 2017</u>	<u>Prestazione conseguita</u>
Obiettivo operativo 6.4 - Ottimizzazione del tempo medio (in giorni) tra il deposito della richiesta di mediazione ed il primo incontro	Rapporto tra la sommatoria della durata in giorni dal deposito dell'istanza al primo incontro di mediazione e il numero complessivo dei procedimenti di mediazione giunti al primo incontro di mediazione	28,00	<50,00	100,00%
Obiettivo operativo 6.5 – Organismo per la composizione della crisi da sovra indebitamento (OCC)	Insediamiento dell'OCC e deposito di almeno 5 istanze	16,00	5,00	100,00%
Obiettivo operativo 6.6 – Organismo di conciliazione in materia di codice di consumo	L'obiettivo prevede l'approfondimento della legislazione in materia di codice di consumo e di verificare l'opportunità di costituire, a favore dell'economia locale, un ulteriore Organismo di conciliazione in materia di codice di consumo.	11.10.2017	31.12.2017	100,00%
Obiettivo operativo 7.1 - Comunicazione esterna: risonanza nei mass media locali dei comunicati stampa inviati	Rapporto tra il numero delle pubblicazioni sui mass-media nell'anno e il numero comunicati stampa inviati nell'anno	9,36	6,00	100,00%
Obiettivo operativo 7.2 - Comunicazione esterna: Pagine pubbliredazionali sui media locali	Numero di pagine pubbliredazionali pubblicate	57,00	45,00	100,00%
Obiettivo operativo 7.3 – Organizzazione di una mostra temporanea al museo mercantile	L'obiettivo si riferisce all'organizzazione di una mostra temporanea al museo mercantile	16.11.2017	31.12.2017	100,00%

<u>Obiettivi operativi</u> <u>2017</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Prestazione</u> <u>organizzativa</u> <u>2017</u>	<u>Obiettivo</u> <u>2017</u>	<u>Prestazione</u> <u>conseguita</u>
Obiettivo operativo 8.1 - Ottimizzazione del tempo medio (in giorni) fino alla pubblicazione online dei provvedimenti amministrativi	Rapporto tra la sommatoria dei tempi necessari per la pubblicazione online dei provvedimenti amministrativi e il numero totale provvedimenti amministrativi	11	<12	100,00%
Obiettivo operativo 8.2 – Tempi di pagamento delle fatture emesse a carico dell'Istituto per la promozione dello sviluppo economico	L'obiettivo prevede il pagamento delle fatture emesse a carico dell'Istituto per la promozione dello sviluppo economico (in media) in 17 giorni.	10,10	17,00	100,00%
Obiettivo operativo 8.3 - Miglioramento della qualità della banca dati del Registro imprese	numero totale di procedure di cancellazione e rettifiche d'ufficio avviate dal Registro delle imprese	257,00	250,00	100,00%
Obiettivo operativo 8.4 - Tempestività dell'iscrizione al Registro imprese delle pratiche di fusione e scissione	Rapporto tra il totale pratiche di fusione/scissione pervenute al Registro delle imprese evase entro 3 giorni lavorativi e il totale pratiche di fusione/scissione pervenute al registro delle imprese	78,45%	65,00%	100,00%
Obiettivo operativo 8.5 - Servizio di assistenza qualificata alle imprese costituite in forma di società a responsabilità limitata start – up innovative	L'obiettivo prevede l'istituzione e l'avvio di consulenze di un servizio	30.06.2017	31.12.2017	100,00%

<u>Obiettivi operativi</u> <u>2017</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Prestazione</u> <u>organizzativa</u> <u>2017</u>	<u>Obiettivo</u> <u>2017</u>	<u>Prestazione</u> <u>conseguita</u>
Obiettivo operativo 8.6 - Miglioramento della qualità della banca dati del registro delle imprese relativamente alle ditte artigiane	numero di procedimenti di cancellazioni ovvero rettifiche d'ufficio (imprese artigiane)	48,00	45,00	100,00%
Obiettivo operativo 8.7 - Aumento delle comunicazioni telematiche all'Organismo dei controlli vini tramite la semplificazione della procedura informatica (+1% rispetto all'anno precedente = 9,09)	Variazione % rispetto allo stato: $A(t) - A(t0) / A(t0)$, dove A = numero delle imprese vitivinicole con comunicazioni telematiche	9,25	9,09	100,00%
Obiettivo operativo 8.8 - Tempestività dei pagamenti delle fatture dei fornitori (passive)	Rapporto tra il numero fatture passive pagate entro 15 giorni e il numero complessivo fatture passive pagate	93,50%	80,00%	100,00%
Obiettivo operativo 8.9 – Ottimizzazione e semplificazione dell'attività amministrativa collegata alla gestione delle sedi distaccate	L'obiettivo riguarda l'ottimizzazione e la semplificazione dell'attività di amministrazione delle filiali. Il raggiungimento dell'obiettivo prevede l'aumento dei servizi offerti in periferia (apertura nuova sede a Vipiteno) unito al contenimento dei costi di gestione delle sedi distaccate.	31.12.2017	31.12.2017	100,00%

<u>Obiettivi operativi</u> <u>2017</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Prestazione</u> <u>organizzativa</u> <u>2017</u>	<u>Obiettivo</u> <u>2017</u>	<u>Prestazione</u> <u>conseguita</u>
Obiettivo operativo 9.1 - Percentuale alta di certificati di origine rilasciati entro 48 ore dopo la richiesta	Rapporto tra il numero di certificati di origine rilasciati entro 48 ore e il numero totale di certificati di origine rilasciati nello stesso periodo di riferimento	9,25	9,09	100,00%
Obiettivo operativo 9.2 - Percentuale alta di visti rilasciati entro 48 ore dopo la richiesta	Rapporto tra il numero di visti rilasciati entro 48 ore e il numero totale di visti rilasciati nello stesso periodo di riferimento	100,00%	70,00%	100,00%
Obiettivo operativo 9.3 - Percentuale alta di Carnet ATA rilasciati entro 48 ore dopo la richiesta	Rapporto tra il numero di Carnet ATA rilasciati entro 48 ore e il numero totale di Carnet ATA rilasciati nello stesso periodo	100,00%	70,00%	100,00%
Obiettivo operativo 9.4 - Mantenimento di un numero limitato delle contestazioni da parte dei clienti dei settori segreteria camerale e dei servizi ADR	numero di contestazioni dei clienti del settore Segreteria camerale e dei servizi ADR	2,00	<=5,00	100,00%
Obiettivo operativo 9.5 – Riconoscere e valorizzare le competenze dei singoli e stimolare nuove potenzialità	Numero dei dipendenti i quali hanno gestito nel corso dell'anno dei progetti in autonomia	8,00	5,00	100,00%
Obiettivo operativo 9.6 - Snellimento delle procedure di reclutamento del personale (-1% rispetto all'anno precedente = 57,42)	Tempo medio intercorrente tra indizione/conclusione dei procedimenti di reclutamento del personale:	37,33	57,42	100,00%

<u>Obiettivi operativi</u> <u>2017</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Prestazione</u> <u>organizzativa</u> <u>2017</u>	<u>Obiettivo</u> <u>2017</u>	<u>Prestazione</u> <u>conseguita</u>
Obiettivo operativo 9.7 - Ottimizzare i tempi di risposta al personale	Rapporto tra la sommatoria delle giornate intercorrenti dalla data di protocollazione della richiesta o dalla data di scadenza per la presentazione alla comunicazione di risposta dell'amministrazione e il numero delle richieste del personale	24,07	25,00	100,00%
Obiettivo operativo 9.8 - Aggiornamento tempestivo della contabilità attiva	Mesi dell'anno nei quali la conferma definitiva (posting) è avvenuta entro il 15 del mese successivo	10,00	10,00	100,00%
Obiettivo operativo 9.9 - Tempestiva emissione del ruolo del diritto annuale 2014	L'obiettivo prevede la trasmissione del ruolo 2014 a Infocamere entro il 30.06.2017	26.05.2017	30.06.2017	100,00%
Obiettivo operativo 9.10 - Tempestiva contabilizzazione degli stipendi	Numero delle mensilità (13) nella quale la contabilizzazione delle paghe nel programma di contabilità è avvenuta entro il mese successivo alla liquidazione degli stipendi	13,00	10,00	100,00%
Obiettivo operativo 9.11 - Ottimizzazione dei tempi medi di evasione delle pratiche telematiche d'iscrizione al Registro delle imprese	evasione delle pratiche telematiche d'iscrizione al Registro delle imprese entro 5 giorni lavorativi	76,44%	65,00%	100,00%
Obiettivo operativo 9.12 - Ottimizzazione dei tempi di evasione delle pratiche di bilanci al Registro delle imprese	Rapporto tra il numero delle pratiche di bilancio protocollate al Registro delle imprese nel mese di maggio e il numero delle pratiche di bilancio complessive istruite al Registro imprese entro il mese di agosto	119,02%	80,00%	100,00%

<u>Obiettivi operativi 2017</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Prestazione organizzativa 2017</u>	<u>Obiettivo 2017</u>	<u>Prestazione conseguita</u>
Obiettivo operativo 9.13 - Predisposizione del download telematico delle segnalazioni relative all'iscrizione (e modifiche) dell'Albo gestori ambientali	Predisposizione del download telematico	31.03.2017	31.12.2017	100,00%
Obiettivo operativo 9.14 - Aggiornamento delle posizioni per l'inquadramento ai fini INPS nonché delle denominazioni delle professioni di imprese artigiane	Aggiornamento delle posizioni per l'inquadramento ai fini INPS e delle denominazioni delle professioni di imprese artigiane	31.08.2017	30.11.2017	100,00%
Obiettivo operativo 9.15 - Numero delle pratiche inoltrate all'ufficio artigiano evase entro 10 giorni	Rapporto tra il numero delle pratiche dell'ufficio artigiano trattati entro 10 giorni lavorativi e il numero complessivo delle pratiche dell'ufficio artigiano	75,53%	70,00%	100,00%
Obiettivo operativo 10.1 - Assicurare una formazione ed un aggiornamento professionale del personale adeguati	Rapporto tra il personale della Camera di commercio presente a tempo indeterminato partecipante ad almeno un corso di formazione nell'anno e il personale della Camera di commercio presente a tempo indeterminato nell'anno	100,00%	60,00%	100,00%
Obiettivo operativo 10.2 - Audit famiglia-lavoro	Numero delle imprese certificate entro l'anno	41,00	10,00	100,00%
Obiettivo operativo 10.3 - Nuova definizione del piano per il fabbisogno del personale	L'obiettivo prevede l'introduzione e la redazione di un piano per il fabbisogno del personale	22.02.2017	31.12.2017	100,00%

<u>Obiettivi operativi</u> <u>2017</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Prestazione</u> <u>organizzativa</u> <u>2017</u>	<u>Obiettivo</u> <u>2017</u>	<u>Prestazione</u> <u>conseguita</u>
Obiettivo operativo 11.1 - Tempestiva contabilizzazione degli stipendi dell'Istituto per la promozione dello sviluppo economico	numero delle mensilità (13) nelle quali la contabilizzazione delle paghe nel programma di contabilità è avvenuta entro 20 giorni dalla liquidazione degli stipendi	13,00	10,00	100,00%
Obiettivo operativo 11.2 - Aggiornamento del preventivo economico dell'Istituto per la promozione dello sviluppo economico	numero di aggiornamenti del preventivo economico dell'Istituto per la promozione dello sviluppo economico	1,00	1,00	100,00%
Obiettivo operativo 11.3 - Mantenimento della percentuale di riscossione del diritto	Rapporto tra il valore diritti annuali incassati nell'anno e il diritto annuale accertato nell'anno	87,64%	80,00%	100,00%
Obiettivo operativo 12.1 - Completamento della rendicontazione dei contributi provinciali	L'obiettivo costringe l'Istituto per la promozione dello sviluppo economico al completamento della rendicontazione dei contributi provinciali per un importo corrispondente all'80% del valore complessivo dei contributi concessi dalla Provincia Autonoma entro il 30.06.2017	30.06.2017	30.06.2017	100,00%
Obiettivo operativo 12.2 - Digitalizzazione dei fascicoli mensili dell'ufficio stipendi	Numero delle mensilità (13) nei quali i fascicoli vengono digitalizzati entro il mese successivo	12,00	10,00	100,00%
Obiettivo operativo 12.3 - Riduzione dei costi medi per l'espletamento delle pratiche relative alla cancellazione di effetti	Variazione % rispetto all'anno precedente del costo medio diretto per ogni pratica (costi diretti per lo svolgimento della pratica)	11,25	11,69	100,00%

<u>Obiettivi operativi</u> <u>2017</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Prestazione</u> <u>organizzativa</u> <u>2017</u>	<u>Obiettivo</u> <u>2017</u>	<u>Prestazione</u> <u>conseguita</u>
Obiettivo operativo 12.4 - Riduzione dei costi medi per l'espletamento dell'iter di acquisto di beni e servizi	Variazione % rispetto all'anno precedente dei costi diretti medi per lo svolgimento delle pratiche di acquisto di beni e servizi	50,00	<=51,00	100,00%

3.4 Obiettivi individuali

La Giunta camerale, ai sensi dell'art. 7-ter della legge regionale 21.07.2000, n. 3, con propria deliberazione, definisce, sulla base del parere dell'Organismo indipendente di valutazione e verifica, i criteri e la procedura per la valutazione dei dirigenti, dei direttori di ripartizione e dei direttori d'ufficio.

La prestazione dei singoli direttori d'ufficio, dei dirigenti e del Segretario generale dipende in larga parte dal raggiungimento degli obiettivi prefissati per il proprio ufficio (e/o ripartizione) di riferimento e viene derivata tramite il cosiddetto "cascading" dalla prestazione organizzativa misurata complessivamente per l'unità organizzativa in oggetto (30 punti su 50).

Per quanto riguarda gli obiettivi operativi riconducibili ai due dirigenti Dr. M. Ferrari e Dr. G. Lun si è ritenuto opportuno ponderare al 60% il risultato conseguito in relazione alla natura degli obiettivi medesimi.

Nel 2017 sono stati assegnati ai dirigenti camerali degli obiettivi aggiuntivi rispetto a quelli previsti nel piano della prestazione organizzativa 2017 della Camera di commercio (i predetti obiettivi sono stati individuati con deliberazione dd. 03.04.2017, n. 46). Il raggiungimento di tale obiettivi può portare all'aumento del punteggio ottenuto dal dirigente fino ad un massimo di 5 punti.

Come nel passato esercizio si è ritenuto opportuno non tenere in considerazione i risultati conseguiti relativamente agli obiettivi individuali assegnati ai dirigenti delle aree Anagrafe e Ricerca economica.

Segretario generale e direttore delle ripartizioni Agricoltura e Promozione economica Dr. Alfred Aberer

Obiettivo individuale 1 – Impresa digitale – Sviluppo di cooperazione

Lo scopo dell'obiettivo è quello di rafforzare lo sportello per i servizi digitali. Il flusso delle informazioni è attivo, i primi servizi digitali vengono già offerti e deve essere consolidata la cooperazione con l'amministrazione provinciale ed altre amministrazioni pubbliche.

Indicatori	Peso	Obiettivo 2017	Prestazione organizzativa 2017
Potenziamento dello sportello per i servizi digitali	100%	31.12.2017	Raggiunto

Obiettivo individuale 2 – Miglioramento e promozione dei servizi della Camera di commercio

Miglioramento e promozione dei servizi della Camera di commercio a favore dei clienti dell'Ente aumentandone la penetrazione nel mercato.

Indicatori	Peso	Obiettivo 2017	Prestazione organizzativa 2017
Organizzazione di manifestazioni relative agli appalti pubblici nella provincia di Bolzano e di una manifestazione per la promozione dell'immagine	100%	3	Raggiunto

Obiettivo individuale 3 – Collaborazione con le amministrazioni locali

Lo scopo dell'obiettivo è quello di potenziare la collaborazione con le amministrazioni locali.

Indicatori	Peso	Obiettivo 2017	Prestazione organizzativa 2017
Collaborazione in due comitati dell'amministrazione provinciale	100%	31.12.2017	Raggiunto

Vicesegretario generale e direttore della ripartizione Servizi amministrativi Dr. Luca Filippi

Obiettivo individuale 1 – Formulazione di un nuovo sistema di valutazione del personale non dirigente

Al fine di rispondere alle diverse richieste pervenute da alcuni reparti dell'Ente si vuole giungere ad un nuovo sistema di valutazione del personale non dirigente che mantenga, tuttavia, il proprio carattere di semplicità e praticità.

Indicatori	Peso	Obiettivo 2017	Prestazione organizzativa 2017
Individuazione di ulteriori forme di valorizzazione della capacità e della produttività dei dipendenti	100%	31.12.2017	Non raggiunto

Obiettivo individuale 2 – Incremento delle azioni volte alla diffusione del portale provinciale degli appalti

La Camera di commercio vorrebbe supportare un numero maggiore di imprese locali al fine di far confluire le medesime all'interno del portale degli appalti gestito dalla Provincia autonoma di Bolzano.

Indicatori	Peso	Obiettivo 2017	Prestazione organizzativa 2017
Aumentare la partecipazione delle imprese locali al portale degli appalti	100%	31.12.2017	Raggiunto

Obiettivo individuale 3 – Promozione dell'Enterprise Europe Network (EEN) in occasione della giornata dell'Europa

Promozione dello sportello EEN all'interno delle manifestazioni organizzate in occasione delle giornate dedicate alla Festa dell'Europa per sottolineare il ruolo dell'economia.

Indicatori	Peso	Obiettivo 2017	Prestazione organizzativa 2017
Promozione dello sportello EEN in occasione della Festa dell'Europa	100%	31.12.2017	Raggiunto

Direttore della ripartizione Anagrafe camerale – Dr. Martin Ferrari

Obiettivo individuale 1 – Rafforzamento della collaborazione istituzionale e della trasparenza

Per il raggiungimento dell'obiettivo si prevede di effettuare un'adeguata campagna informativa rivolta all'utenza e di rafforzare la collaborazione con le Istituzioni, Associazioni di categoria e gli Ordini professionali.

Indicatori	Peso	Obiettivo 2017	Prestazione organizzativa 2017
Numero delle specifiche iniziative svolte nell'arco dell'anno, quali comunicati stampa, circolari informative, incontri, ecc.	100%	6	Raggiunto

Obiettivo individuale 2 – Semplificazione e orientamento all'utenza

Attività di supporto all'utenza nello svolgimento degli adempimenti amministrativi inerenti l'attività della ripartizione, come per es. la trasmissione telematica delle pratiche.

Indicatori	Peso	Obiettivo 2017	Prestazione organizzativa 2017
Numero delle misure adottate, quali la redazione di apposite guide ed istruzioni, anche in collaborazione con altre Camere di commercio, l'organizzazione di corsi di formazione, ecc.	100%	5	Raggiunto

Obiettivo individuale 3 – Miglioramento della qualità dei servizi

Tramite l'innalzamento del grado di preparazione professionale dei collaboratori si intende offrire all'utenza un servizio qualitativamente migliore.

Indicatori	Peso	Obiettivo 2017	Prestazione organizzativa 2017
Numero delle iniziative svolte nell'arco dell'anno, quali l'organizzazione di appositi incontri, attività di formazione, diramazione di informative interne, ecc.	100%	6	Raggiunto

Direttore dell'Istituto per la ricerca economica (IRE) – Dr. Georg Lun

Obiettivo individuale 1 – Rafforzamento della presenza e incremento della visibilità nei distretti

Laboratori sul futuro dell'Alto Adige su tematiche politico/economiche.

Indicatori	Peso	Obiettivo 2017	Prestazione organizzativa 2017
Numero delle manifestazioni nei distretti	100%	4	Raggiunto

Obiettivo individuale 2 – Miglioramento delle conoscenze sull'economia dell'Alto Adige

Elaborazione di studi ed analisi su tematiche rilevanti per il futuro dell'economia dell'Alto Adige.

Indicatori	Peso	Obiettivo 2017	Prestazione organizzativa 2017
Numero degli studi e delle relazioni pubblicate	50%	5	Raggiunto
Numero delle conferenze stampa per la presentazione dei risultati degli studi	50%	3	Raggiunto

Obiettivo individuale 3 – Miglioramento della gestione dei dati dell'IRE

Completamento della banca dati con ulteriori informazioni riguardanti le imprese.

Indicatori	Peso	Obiettivo 2017	Prestazione organizzativa 2017
Integrazione della banca dati relativa alle informazioni riguardanti gli artigiani	33,33%	31.12.2017	Raggiunto
Elaborazione di un algoritmo per l'identificazione delle start-up „reali“	33,33%	31.12.2017	Raggiunto
Integrazione dei nuovi dati elaborati nel rapporto mensile	33,34%	31.12.2017	Raggiunto

3.5 Sintesi performance dei dirigenti

A) Obiettivi strategici e operativi

Direttore di ripartizione	Media obiettivi strategici	Media obiettivi operativi
Dr. Alfred Aberer	90,70%	95,71%
Dr. Luca Filippi	93,81%	100,00%
Dr. Martin Ferrari	88,89%	100,00%
Dr. Georg Lun	90,00%	100,00%

Punteggio Dr. Alfred Aberer:	Prestazione organizzativa percentuale	Incidenza	Punteggio raggiunto
20 punti (OS)	90,70%	100,00%	18,14
10 punti (OO)	95,71%	100,00%	9,57
			27,71

Punteggio Dr. Luca Filippi:	Prestazione organizzativa percentuale	Incidenza	Punteggio raggiunto
20 punti (OS)	93,81%	100,00%	18,76
10 punti (OO)	100,00%	100,00%	10,00
			28,76

Punteggio Dr. Martin Ferrari:	Prestazione organizzativa percentuale	Incidenza	Punteggio raggiunto
20 punti (OS)	88,89%	100,00%	17,78
10 punti (OO)	100,00%	60,00%	6,00
			23,78

Punteggio Dr. Georg Lun:	Prestazione organizzativa percentuale	Incidenza	Punteggio raggiunto
20 punti (OS)	90,00%	100,00%	18,00
10 punti (OO)	100,00%	60,00%	6,00
			24,00

B) Ulteriori punteggi

Direttore di ripartizione	Grado di competenza	Capacità di coordinamento e programmazione	Miglioramenti introdotti	Capacità di comunicazione	Totale punti
Dr. Alfred Aberer	5,00	5,00	5,00	5,00	20,00
Dr. Luca Filippi	5,00	5,00	5,00	5,00	20,00
Dr. Martin Ferrari	3,00	3,00	3,00	2,00	11,00
Dr. Georg Lun	4,00	2,00	3,00	2,00	11,00

C) Obiettivi individuali

Direttore di ripartizione	Obiettivo individuale 1	Obiettivo individuale 2	Obiettivo individuale 3	Punteggio conseguito
Dr. Alfred Aberer	1,67	1,67	1,66	5,00
Dr. Luca Filippi	0,00	1,67	1,66	3,33
Dr. Martin Ferrari	1,67	1,67	1,66	5,00*
Dr. Georg Lun	1,67	1,67	1,66	5,00*

*non considerati

D) Performance totale (a+b+c)

Direttore di ripartizione	A	B	C	Totale punti	Punteggio riconosciuto
Dr. Alfred Aberer	27,71	20,00	5,00	52,71	50,00
Dr. Luca Filippi	28,76	20,00	3,33	52,09	50,00
Dr. Martin Ferrari	23,78	11,00	0,00	34,78	35,00
Dr. Georg Lun	24,00	11,00	0,00	35,00	35,00

4 RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

Si rimanda agli indicatori e risultati contenuti nel bilancio d'esercizio 2017 pubblicato nella sezione amministrazione trasparente del portale web della CCIAA di Bolzano (sezione "Bilanci").

5 PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE

L'organico della Camera di commercio, I.A.A. di Bolzano contava al 31 dicembre 2017 una presenza in ruolo di n. 71 collaboratrici, suddivise nelle rispettive posizioni economico-professionali, come di seguito riportato:

- 1 collaboratrice nella classe economico professionale A3;
- 47 collaboratrici nelle classi economico professionali B1, B2, B2S, B3, B4 e B4S;
- 23 collaboratrici nelle classi economico professionali C1, C2 e C3;

Al 31.12.2017 gli incarichi di direzione conferiti erano i seguenti:

- 4 direttori di ripartizione, tutti uomini;
- 11 direttori d'ufficio, di cui 5 donne e 6 uomini.

6 IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE DELLA PRESTAZIONE ORGANIZZATIVA

6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

Al pari del Piano della prestazione organizzativa, ai sensi dell'art. 15 comma 2, lettera b), del decreto, la Relazione è approvata dalla Giunta, dopo essere stata redatta in collaborazione con i vertici dell'amministrazione.

La relazione viene validata dall'Organismo indipendente di valutazione.

La relazione va predisposta entro il 30 giugno e pubblicata nella sezione "amministrazione trasparente" del portale web della Camera di commercio.

6.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo della prestazione organizzativa

L'adozione di un sistema per la valutazione/monitoraggio della prestazione organizzativa porta alla definizione della "missione" dell'ente più chiara e condivisa, al miglioramento dei rapporti con l'esterno e all'elaborazione di parametri oggettivi in base ai quali valutare l'operato dell'ente.

Le complessità collegate al piano e alla rilevazione dei singoli indicatori sono riferibili al crescente onere burocratico ad esso collegate.

