



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**

2016

Anlage an den Beschluss
Nr. 066 vom 22.05.2017

Allegato alla deliberazione
dd. 22.05.2017, n. 066



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 7
3. ZIELE (ERREICHTE UND NICHT ERREICHTE ZIELE)	Seite 8
3.1 Der "Leistungsbaum"	Seite 8
3.2 Strategische Bereiche und strategische Ziele	Seite 9
3.3 Operative Ziele und diesbezügliche Maßnahmen	Seite 14
3.4 Persönliche Ziele	Seite 25
3.5 Zusammenfassende Übersicht der erzielten Leistung der Führungskräfte	Seite 30
4. RESSOURCEN, EFFIZIENZ UND WIRTSCHAFTLICHKEIT	Seite 32
5. GLEICHBERECHTIGUNG UND GENGREBILANZ	Seite 32
6. DIE ERSTELLUNG DES LEISTUNGSBERICHTS	Seite 32
6.1 Phasen, verwickelte Subjekte, Termine und Zuständigkeiten	Seite 32
6.2 Stärken und Schwachstellen des Leistungskreislaufes	Seite 32

1 EINLEITUNG

Der vorliegende Leistungsbericht (für das Jahr 2016) wird von der Handelskammer Bozen jährlich ausgearbeitet, um den Vorschriften gemäß Art. 10 des gesetzesvertretenden Dekretes Nr. 150/2009 Rechnung zu tragen, obwohl das besagte Dekret im Falle der Handelskammern von Bozen und Trient nicht direkt anwendbar wäre. 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. 15, Absatz 2, Buchstabe b) des Dekretes Nr. 150/2009 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 2016 waren im Handelsregister 58.216 Unternehmen eingetragen. Im Vergleich zum 2015 ist die Anzahl der eingetragenen Unternehmen um 0,1% gestiegen. Betrachtet man nur die gewerbliche Wirtschaft, beträgt der Zuwachs 0,2%. Bezogen auf die einzelnen Sektoren ist ein Wachstum bei den privaten Dienstleistungen (+1,8%), im Gastgewerbe (+0,6%), im verarbeitenden Gewerbe (+0,5%) und im Handel (+0,3%) zu beobachten. Sowohl im Baugewerbe (-1,3%) als auch in der Landwirtschaft (-0,2%) gibt es dagegen weniger Unternehmen als vor zwölf Monaten.

Arbeitsmarkt in Südtirol:

Im vierten Quartal 2016 ist die Anzahl der Beschäftigten in Südtirol um 1,7% im Vergleich zum Vorjahresquartal gestiegen. Im Schnitt waren 247.448 Personen beschäftigt. Zwischen Oktober und Dezember befanden sich durchschnittlich 12.032 Personen auf Arbeitssuche und die Arbeitslosenquote lag bei 4,6%. Betrachtet man das ganze Jahr 2016, so betrug die Arbeitslosigkeit durchschnittlich 3,7%. Dies ist der niedrigste Jahreswert seit 2011.

Inflation:

Im Dezember ist das Preisniveau in Bozen im Vergleich zum November deutlich gestiegen. Am stärksten haben die Preise im Gastgewerbe (+3,1%) sowie jene für Kultur (+1,7%) und Verkehrswesen (+1,5%) zugenommen. Gegenüber Dezember 2015 beträgt der Preisanstieg insgesamt 1,4%. Verteuert haben sich in den letzten zwölf Monaten vor allem die Preise im Gastgewerbe (+3,6%). Auch Lebensmittel (+2,5%) und Verkehrswesen (+2,4%) sind teurer geworden. Die Preise in den Bereichen Nachrichtenübermittlung (-3,1%) sowie Wohnung, Wasser und Energie (-3,0%) sind hingegen gesunken.

Außenhandel:

Südtirol hat im vierten Quartal 2016 Waren im Wert von 1,16 Milliarden Euro exportiert. Dies entspricht einer Abnahme von 2,2% im Vergleich zum gleichen Quartal 2015. Am deutlichsten sind die Exporte von Transportmitteln und deren Komponenten (-8,6%) gesunken. Der Aussenhandel von Nahrungsmitteln und Getränken (+4,6%) konnte in diesem Zeitraum hingegen zunehmen. Betrachtet man das ganze Jahr 2016, hat Südtirol Waren im Wert von über 4,4 Milliarden Euro exportiert. Dies entspricht einer Zunahme von 1,5% im Vergleich zum Jahr 2015.

Tourismus:

Im Jahr 2016 gab es in Südtirol über 31,3 Millionen Nächtigungen. Im Vergleich zu 2015 wurde ein Anstieg von 6,4% verzeichnet. Dies entspricht fast 1,9 Millionen Nächtigungen. Die Zunahme der Nächtigungen bei Gästen aus Deutschland (+7,0%) sowie aus dem restlichen Ausland (+7,3%) war besonders stark. Die Entwicklung war auch bei den italienischen Touristen (+4,8%) sehr positiv.

Kreditwesen:

Die Daten für Juni 2016 zeigen, dass die Ausleihungen von Südtiroler Kunden im Vergleich zum Vorjahresmonat unverändert geblieben sind. Die Bankkredite an Familien haben zugenommen (+4,3%), während die Ausleihungen an Unternehmen um 1,4% gesunken sind. Eine Ausnahme bilden die Kleinstunternehmen mit bis zu fünf Mitarbeitern (+2,8%). Die Ausleihungen an öffentliche Verwaltungen sind um 8,3% gesunken.

Internationale Konjunktur:

Im vierten Quartal 2016 ist das BIP der Eurozone anhand saison- und kalenderbereinigter Daten im Vergleich zum dritten Quartal um 0,4% gestiegen. Während die Wachstumsrate in Deutschland bei 0,4% lag, hat das BIP Italiens um 0,2% zugenommen. Im gesamten Jahr 2016 wurde in Deutschland ein Zuwachs von 1,9% verzeichnet. Die italienische Wirtschaft ist hingegen um 0,9% gewachsen.

Wirtschaftsklima:

Im März ist das Vertrauensklima von Unternehmen und Konsumenten (Economic sentiment indicator) in der Eurozone stabil geblieben (-0,1) und liegt nun bei 107,9 Punkten. In Deutschland hat der Index 0,9 Punkte zugenommen und liegt aktuell bei 109,2. In Italien hat der Index leicht abgenommen und ist um 0,1 Punkte von 105,6 auf 105,5 gesunken. Die Verbesserung des Vertrauens der Konsumenten und im Handel hat sich mit der Verschlechterung des Geschäftsklimas im Dienstleistungssektor ausgeglichen.

2.2 Die Verwaltung

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG	VORANSCHLAG 2016	BILANZ 2016
LAUFENDE EINNAHMEN		
1) Jahresgebühr	6.530.000	6.724.771
2) Sekretariatsgebühren und Verwaltungsstrafen	2.845.000	3.133.785
3) Beiträge, Zuschüsse und andere Einnahmen	8.278.000	8.402.727
4) Verwaltung von Gütern und Dienstleistungen	744.000	809.796
5) Bestandsveränderungen	0	-2.062
SUMME DER LAUFENDEN EINNAHMEN (A)	18.397.000	19.069.018
LAUFENDE AUSGABEN		
6) Personalkosten	7.700.000	7.583.919
7) Betrieb der Ämter	4.513.700	4.230.304
8) Wirtschaftliche Maßnahmen	5.745.000	5.299.733
9) Abschreibungen und Rückstellungen	1.132.300	2.550.131
SUMME DER LAUFENDEN AUSGABEN (B)	19.091.000	19.675.087
ERGEBNIS DER LAUFENDEN VERWALTUNG (A-B)	-694.000	-606.069
FINANZIERUNGSBEREICH		
10) Finanzerträge	339.000	452.162
11) Finanzaufwände	0	0
SUMME DES FINANZIERUNGSBEREICHS (C)	339.000	452.162
AUSSERORDENTLICHE ERTRÄGE U. AUFWÄNDE		
12) Außerordentliche Erträge	266.000	411.785
13) Außerordentliche Aufwendungen	-66.000	-79.879
SUMME AUSSERORDENTLICHE ERTRÄGE U. AUFWÄNDE (D)	200.000	331.907
WERTBERICHTIGUNGEN D. FINANZTÄTIGKEIT		
14) Aufwertungen von Finanzanlagen	0	0
15) Abwertungen von Finanzanlagen	0	-1
SUMME DER WERTBERICHTIGUNGEN (E)	0	-1
ÜBERSCHUSS/VERLUST DES GESCHÄFTSJAHRES	-155.000	177.999
INVESTITIONSPLAN		
IMMATERIELLE ANLAGEN	90.000	2.306
MATERIELLE ANLAGEN	180.000	57.369
FINANZANLAGEN	0	0
SUMME INVESTITIONEN (E+F+G)	270.000	59.675

Die vorliegende Tabelle gibt in verkürzter Version die Gewinn- und Verlustrechnung der Handelskammer Bozen für das Jahr 2016 wieder.

Die mit Artikel 28 des Gesetzesdekrets Nr. 90 vom 24. Juni 2014 eingeführte Reduzierung der Kammergebühr hat das gesamte Geschäftsjahr stark beeinflusst. Nach dem Jahr 2015, in dem die Haupteinnahmequelle der Handelskammer um 35 % reduziert worden ist, hat die Reduzierung 2016 40 % ausgemacht. Für die Handelskammer Bozen hat dies eine Verringerung der Mittel für die Finanzierung der verschiedenen Tätigkeiten von 4.151.000 Euro bedeutet.

Bereits seit dem Geschäftsjahr 2014, als die Regierung die Reduzierung vorgesehen hat, hat die Handelskammer einen umsichtigen Überprüfungsprozess gestartet, um Möglichkeiten zur Kosteneinsparung auszumachen und das Immobilienvermögen aufzuwerten. Die Umsetzung dieser

Maßnahmen hat es ermöglicht, das Geschäftsjahr 2016 mit einem Gewinn von 177.999 Euro zu schließen.

Das Personal der Handelskammer (Stammrolle, aufgeteilt nach Besoldungs- und Berufsklassen)				
Besoldungs- und Berufsklasse	Jahr 2015 (Stand 31.12.2015)		Jahr 2016 (Grundlage des Berichtes) Stand 31.12.2016	
	Mitarbeiter/innen	Prozentueller Wert %	Mitarbeiter/innen	Prozentueller Wert %
A1 – A3	8	6,45 %	9	7,26 %
B1 – B4S	71	57,26 %	72	58,06 %
C1 – C3	42	33,87 %	40	32,26 %
Führungskräfte	3	2,42 %	3	2,42 %
Insgesamt	124	100 %	124	100 %

In der Tabelle wird die Situation des Personals der Handelskammer (aufgeteilt auf die im Tarifvertrag vorgesehenen Besoldungs- und Berufsklassen) dargestellt.

Die Anzahl der Mitarbeiter/innen ist im Vergleich zum Jahre 2015 unverändert geblieben.

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 Nr. 21 vom 22.01.2016 genehmigt und mit Beschluss Nr. 100 vom 25.07.2016 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>2016</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Leistung</u> <u>2016</u>	<u>Ziel für</u> <u>das Jahr</u> <u>2016</u>	<u>Erzielte</u> <u>Leistung</u>
Strategisches Ziel 1 - Sensibilisierung für Wirtschaftsthemen und Förderung einer unternehmensnahen Wirtschaftspolitik	Anzahl der Tagungen zu Wirtschaftsthemen	9,00	7,00	100,00%
	Treffen mit anderen Institutionen betreffend die Förderung einer unternehmerfreundlichen Wirtschaftspolitik	20,00	20,00	100,00%
	Anzahl der Statements zu Vorschlägen über Gesetzesänderungen oder Gesetzesentwürfen	12,00	10,00	100,00%
Strategisches Ziel 2 - Modernes Weiterbildungsangebot für die Südtiroler Wirtschaft	Verhältnis zwischen A und B in %, wobei A = Anzahl der Feedback-Fragebögen über die WIFI Fortbildungen mit den Bewertungen: gut, sehr gut und ausgezeichnet und B = Gesamtzahl der Feedback- Fragebögen von den WIFI- Veranstaltungen (Kodex 1 – 9)	96,50%	83,00%	100,00%
	Verhältnis zwischen A und B in %, wobei A = Anzahl an neuen und aktualisierten Fortbildungsveranstaltungen in der WIFI-Weiterbildung und B = Gesamtzahl der Fortbildungsveranstaltungen bei der WIFI-Weiterbildung	36,15%	10,00%	100,00%
	Anzahl der realisierten Aktivitäten der WIFI in Kooperationen - Veranstaltungen, Projekte, Dienste	59,00	20,00	100,00%

<u>Strategische Ziele</u> <u>2016</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Leistung</u> <u>2016</u>	<u>Ziel für</u> <u>das Jahr</u> <u>2016</u>	<u>Erzielte</u> <u>Leistung</u>
Strategisches Ziel 3 – Marktregelung und Wettbewerbsschutz	Anzahl der Informationskampagnen durch Newsletter in Sachen Marktregelung und Wettbewerbsschutz	0,00	2	0,00%
	Zufriedenheit der Teilnehmer der Informationsveranstaltungen zum Thema Marktregelung und Wettbewerbsschutz	0,00%	70,00%	0,00%
	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)	31.12.2016	31.12.16	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	108,00	15,00	100,00%
	Verhältnis zwischen A und B in %, wobei A = Anzahl der online durchgeführten Interviews für die Statistiken des WIFO und B = Gesamtzahl der Umfragen für die Statistiken des WIFO	87,50%	30,00%	100,00%
	Antwortzeiten für Datenanfragen an das WIFO	19,46	15	77,09%
Strategisches Ziel 5 – Förderung und Optimierung der Dienste im Bereich Unternehmensentwicklung	Anzahl der Tagungen zum Thema Innovation	1,00	1	100,00%
	Anzahl der Werbekampagnen zur Förderung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie	0,00	1	0,00%

<u>Strategische Ziele</u> <u>2016</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Leistung</u> <u>2016</u>	<u>Ziel für</u> <u>das Jahr</u> <u>2016</u>	<u>Erzielte</u> <u>Leistung</u>
	Anzahl der Tage für Spezialberatungen "Fit für die Zukunft" zum Thema Unternehmensentwicklung	52,00	255,00	100,00% (das Ziel gilt aufgrund der Kürzung der diesbezüglichen finanziellen Mittel von Seiten der Autonomen Provinz Bozen als erreicht)
Strategisches Ziel 6 – Förderung der alternativen Streitbeilegung	Anzahl der hinterlegten Verfahren zur alternativen Streitbeilegung (Schiedsverfahren, vertragliche Expertisen und Schiedsgutachten)	21,00	22,00	95,45%
	Fortbildungs- und Informationsveranstaltungen zum Thema alternative Formen der Gerichtsbarkeit: Prozentueller Anteil der von Seiten der Teilnehmer abgegebenen Feedback Fragebögen mit einer positiven Bewertung	70,00%	70,00%	100,00%
	Verhältnis zwischen A und B in %, wobei A = Anzahl der Fragebögen zur Kundenzufriedenheit im Rahmen der Alternative Dispute Resolution (ADR) mit der Bewertung von mindestens befriedigend und B = Gesamtzahl der ausgefüllten Fragebögen zur Kundenzufriedenheit im Rahmen der Alternative Dispute Resolution (ADR)	94,29%	90,00%	100,00%
Strategisches Ziel 7 – Verbesserung der institutionellen Kommunikation	Anzahl der Abonnenten von verschiedenen Newslettern der Kammer	5.254,00	5.000,00	100,00%
	Anzahl der Zugriffe auf die Website der Handelskammer	614.659	800.000	76,83%

<u>Strategische Ziele</u> <u>2016</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Leistung</u> <u>2016</u>	<u>Ziel für</u> <u>das Jahr</u> <u>2016</u>	<u>Erzielte</u> <u>Leistung</u>
	Anzahl der veröffentlichten Presseartikel über die Handelskammer	115,00	100,00	100,00%
Strategisches Ziel 8 – Entbürokratisierung, Vereinfachung, Transparenz und qualitative Verbesserung der Verwaltungsstrukturen	Anzahl der angenommenen Maßnahmen zur Verwaltungsvereinfachung	3,00	3,00	100,00%
	Anzahl der Events zur Förderung der Transparenz	1,00	2,00	50,00%
	Verhältnis zwischen A und B in %, wobei A = Anzahl der Vorschläge/Protestschriften der Kunden mit positiver Lösung und B = Anzahl der Vorschläge/Protestschriften der Kunden	100,00%	80,00%	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	2,00	2,00	100,00%
	Anzahl der Papierformulare, welche mit elektronische Verfahren ersetzt wurden	7,00	4,00	100,00%
	Umsetzung der für das Jahr 2016 vorgesehenen Maßnahmen für den Erhalt der ISO – Zertifizierung (9001 – 2015)	15.12.2016	31.12.2016	100,00%
Strategisches Ziel 10 – Personalentwicklung	Verhältnis zwischen A und B, wobei A = Anzahl der strukturierten Gespräche mit den eigenen Mitarbeitern und B = Anzahl der Mitarbeiter	1,00	1,00	100,00%
	Verhältnis zwischen A und B, wobei A = Anzahl der durchgeführten internen Kurse und B = Anzahl der im Bildungsplan vorgesehenen	50,00%	80,00%	62,50%

<u>Strategische Ziele</u> <u>2016</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Leistung</u> <u>2016</u>	<u>Ziel für</u> <u>das Jahr</u> <u>2016</u>	<u>Erzielte</u> <u>Leistung</u>
	internen Kurse			
	Informationsveranstaltungen in Zusammenarbeit mit dem EKG: Anzahl der organisierten Informationsveranstaltungen, an denen mindestens 70 % des Kammerpersonals (Handelskammer + Institut für die Wirtschaftsförderung) teilnimmt	0,00	1,00	0,00%
Strategisches Ziel 11 – Wirtschaftlich-finanzielles Gleichgewicht der Körperschaft	Wirtschaftliches Gleichgewicht der laufenden Verwaltung: Verhältnis zwischen A und B in %, wobei A = laufende Kosten und B = laufende Erträge	103,18%	130%	100,00%
	Finanzielle Solidität: Verhältnis zwischen A und B in %, wobei A = Eigenkapital und B = Gesamtkapital	84,26%	60,00%	100,00%
	Fähigkeit, Einnahmen zu erzielen: Verhältnis zwischen A und B in %, wobei A = laufende Erträge – (Einnahmen aus Jahresgebühren + Sekretariatsgebühren) und B = laufende Erträge (Jahresgebühren und Sekretariatsgebühren)	48,30%	20,00%	100,00%
Strategisches Ziel 12 – Optimierung des Ressourceneinsatzes der Körperschaft	Effizienz der Struktur: Verhältnis zwischen A und B in %, wobei A = laufende Kosten der institutionellen Funktion (A + B) und B = laufende Kosten abzüglich Abschreibungen	54,28%	80%	100,00%
	Zusammensetzung der laufenden Ausgaben (Personalausgaben): Verhältnis zwischen A und B in %, wobei A = Personalausgaben und B = Ausgaben für den Betrieb der Ämter	178,81%	130%	100,00%

<u>Strategische Ziele</u> <u>2016</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Leistung</u> <u>2016</u>	<u>Ziel für</u> <u>das Jahr</u> <u>2016</u>	<u>Erzielte</u> <u>Leistung</u>
	Dimensionierung des Personals: Verhältnis [A*1000] zu B, wobei A = Angestellte (einschließlich Sonderbetrieb und Generalsekretariat) die in der Handelskammer im Jahr tätig waren und B = aktive Unternehmen	2,59	2,50	96,70%

3.3 Operative Ziele und diesbezügliche Maßnahmen

<u>Operative Ziele 2016</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Leistung</u> <u>2016</u>	<u>Ziel für das</u> <u>Jahr 2016</u>	<u>Erzielte</u> <u>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	86,67	80%	100%
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“	30.09.2016	31.12.2016	100%
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“	3,00	2,00	100%
Operatives Ziel 2.1 - Schaffung eines umfassenden und praxisorientierten Weiterbildungsangebotes	Anzahl der vom WIFI durchgeführten Veranstaltungen	275,00	200,00	100%
Operatives Ziel 2.2 – Jährliche Realisierung einer speziellen Bildungsinitiative	Anzahl der neuen, speziellen Bildungsinitiativen	1,00	1,00	100%

<u>Operative Ziele 2016</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Leistung 2016</u>	<u>Ziel für das Jahr 2016</u>	<u>Erzielte Leistung</u>
Operatives Ziel 3.1 - Hoher Prozentsatz an erledigten Anträgen um Überwachung von Preisausschreiben und Gewinnspielen	Verhältnis von A und B in %, wobei A = Anzahl der Erhaltene Anträge zur Überwachung von Gewinnspielen und B = überwachte Gewinnspiele in der gleichen Bezugsperiode	100,00%	70,00%	100%
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	15,00	15,00	100%
Operatives Ziel 3.3 - Erhöhung der Anzahl der Weinbetriebe mit Qualitätszertifikat (+1% im Verhältnis zum Vorjahr = 173,72)	Veränderungen in % gegenüber dem Stand: $A(t) - A(t0) / A(t0)$, wobei A = Anzahl der Weinbetriebe mit Qualitätszertifikat	212,00	173,72	100%
Operatives Ziel 3.4 - Vereinfachung der Verfahren für die Löschanträge bei Wechselprotesten (-25% im Verhältnis zum Vorjahr = 4)	Veränderungen in % gegenüber dem Stand: $A(t) - A(t0) / A(t0)$, wobei A = durchschnittliche Zeit in Tagen zwischen Ankunft des Löschantrags und deren Bearbeitung (Aussendung der Annahme- oder der Ablehnungsmaßnahme)	4,00	4,00	100%
Operatives Ziel 3.5 - Hoher Grad an Abarbeitung der Anträge für die Überprüfung der Eichinstrumente	Verhältnis zwischen A und B in %, wobei A = Anzahl an erhaltenen Anfragen für die Überprüfung der Eichinstrumente und B = Anzahl der bearbeiteten Anfragen für die Überprüfung der Eichinstrumente	86,55%	100,00%	87%
Operatives Ziel 3.6 - Aufrechterhaltung der Anzahl an Inspektionen des Eichdienstes in technischen Zentren und Laboratorien, welche Anspruch auf regelmäßige Überprüfung	Veränderungen in % gegenüber dem Stand: $A(t) - A(t0) / A(t0)$, wobei A = Inspektionen des Eichdienstes in technischen Zentren und autorisierten	4,00	3,00	100%

<u>Operative Ziele 2016</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Leistung 2016</u>	<u>Ziel für das Jahr 2016</u>	<u>Erzielte Leistung</u>
haben	Laboratorien			
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%)	0,37%	0,10%	100%
Operatives Ziel 3.8 - Durchführung der Inspektionen des Eichdienstes im Rahmen der Vereinbarung mit Unioncamere	Einhaltung der Vereinbarung Ministerium – Unioncamere	31.12.2016	31.12.2016	100%
Operatives Ziel 3.9 - 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	5,00	20%
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	350,00	150,00	100%
Operatives Ziel 4.2 - Analyse der Konjunkturentwicklung in Südtirol	Anzahl der Berichte in den lokalen Medien, welche sich auf die Konjunkturanalysen des WIFO beziehen	250,00	50,00	100%
Operatives Ziel 4.3 - Aktualisierung der Eckdaten der Südtiroler Wirtschaft	Anzahl der monatlichen Berichte über die Südtiroler Wirtschaft	12,00	12,00	100%

<u>Operative Ziele 2016</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Leistung 2016</u>	<u>Ziel für das Jahr 2016</u>	<u>Erzielte Leistung</u>
Operatives Ziel 5.1 - Förderung des Unternehmergeistes der Südtiroler Studenten	Anzahl der Vorträge zum Thema Existenzgründung an den Schulen	19,00	10,00	100%
Operatives Ziel 5.2 - Unterstützung von Personen, die sich selbstständig machen möchten	Anzahl der vom Service für Unternehmensgründung angebotene Erstberatungsgespräche	272,00	300,00	91%
Operatives Ziel 5.3 - Begleitung und Unterstützung junger Unternehmer	Anzahl der "Start-up Aperitife"	2,00	2,00	100%
Operatives Ziel 5.4 – Werbung für die Software zur Lebensmittelekettierung (Food-Label-Check)	Anzahl der registrierten Nutzer der EDV-Anwendung Food-Label-Check	450,00	300,00	100%
Operatives Ziel 5.5 - Sensibilisierung der Unternehmen über das Thema Unternehmensnachfolge	Anzahl der Erstberatungen zum Thema Unternehmensübergabe	45,00	10,00	100%
Operatives Ziel 5.6 - Sensibilisierung für die Notwendigkeit der Produktzertifizierung CE	Anzahl der Erstberatungen zum Thema CE-Zertifizierung	50,00	20,00	100%
Operatives Ziel 5.7 – Beratung „Fit für die Zukunft“	Anzahl der Unternehmen, die den Dienst „Fit für die Zukunft“ in Anspruch genommen haben	15,00	50,00	30%
Operatives Ziel 5.8 – Entwicklung des Projekts Patlib	Anzahl der Markenrecherchen	151,00	100,00	100%
Operatives Ziel 6.1 - Festigung der Anzahl der Mediationsverfahren	Anzahl der hinterlegten Mediationsverfahren	355,00	230,00	100%

<u>Operative Ziele 2016</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Leistung 2016</u>	<u>Ziel für das Jahr 2016</u>	<u>Erzielte Leistung</u>
Operatives Ziel 6.2 - Optimierung der durchschnittlichen Verfahrensdauer bei alternativen Streitbelegungen (Alternative Dispute Resolution)	Verhältnis von A und B, wobei A = Summe der Verfahrensdauer (Tage) aller alternativen Streitbelegungsverfahren (ADR) und B = Gesamtzahl der alternativen Streitbelegungsverfahren (ADR)	167,50	190	100%
Operatives Ziel 6.3 - Optimierung der durchschnittlichen Verfahrensdauer der Mediationsverfahren	Verhältnis von A und B, wobei A = Summe der Verfahrensdauer (Tage) aller Mediationsverfahren und B = Gesamtzahl der Mediationsverfahren	74,99	100	100%
Operatives Ziel 6.4 - Optimierung der durchschnittlichen Zeit zwischen Eingang des Mediationsantrags und dem ersten Mediationstreffen (in Tagen)	Verhältnis von A und B, wobei A = Summe der Verfahrensdauer (Tage) zwischen Eingang des Mediationsantrags und dem ersten Mediationstreffen und B = Gesamtzahl der Mediationsverfahren bei Vorhandensein des ersten Mediationstreffens	32,41	50	100%
Operatives Ziel 6.5 – Überschuldungsstelle	Einrichtung einer Überschuldungsstelle	16.12.2016	31.12.2016	100%
Operatives Ziel 6.6 – Schlichtungsstelle im Bereich Verbraucherschutz	Das Ziel sieht die Vertiefung der einschlägigen Gesetzgebung und der Bedürfnisse der Verbraucherschutzorganisationen vor. Es soll der Bedarf erhoben werden, ob es für die heimische Wirtschaft notwendig ist, eine zusätzliche Schlichtungsstelle einzurichten.	29.04.2016	31.12.2016	100%

<u>Operative Ziele 2016</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Leistung 2016</u>	<u>Ziel für das Jahr 2016</u>	<u>Erzielte Leistung</u>
Operatives Ziel 7.1 - Externe Kommunikation: Resonanz von eingesendeten Pressemeldungen der lokalen Massenmedien	Verhältnis von A und B, wobei A = Anzahl der Publikationen in den Massenmedien im Jahr und B = Anzahl der eingesendeten Pressemitteilungen im Jahr	9,83	6,00	100%
Operatives Ziel 7.2 - Externe Kommunikation: redaktionelle Seiten in den lokalen Medien	Anzahl der veröffentlichten Werbeseiten des Amtes Kommunikation	48,00	45,00	100%
Operatives Ziel 7.3 – Organisation einer Sonderausstellung für das Merkantilmuseum	Das Ziel sieht die Organisation einer Sonderausstellung für das Merkantilmuseum vor	31.12.2016	31.12.2016	100%
Operatives Ziel 8.1 - Optimierung der durchschnittlichen Zeit bis zur Online-Veröffentlichung der Verwaltungsmaßnahmen (in Tagen)	Verhältnis von A und B, wobei A = Zeit (Tage), die zwischen der Erlassung der Verwaltungsmaßnahme durch das zuständige Organ und der Veröffentlichung an der elektronischen Amtstafel der Handelskammer liegt und B = Summe der Verwaltungsmaßnahmen	7	12	100%
Operatives Ziel 8.2 – Digitalisierung der Aufträge des Wirtschaftsförderungsinstitutes	Digitalisierung der Aufträge des Wirtschaftsforschungsinstitutes	31.12.2016	31.12.2016	100%
Operatives Ziel 8.3 - Verbesserung der Qualität der Datenbank des Handelsregisters	Summe der von Amtswegen eingeleiteten Löschverfahren bzw. Berichtigungen im Handelsregister	272,00	250,00	100%

<u>Operative Ziele 2016</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Leistung 2016</u>	<u>Ziel für das Jahr 2016</u>	<u>Erzielte Leistung</u>
Operatives Ziel 8.4 - Zeitnahe Eintragung ins Handelsregister bei Fusionen und Unternehmensspaltungen	Verhältnis von A und B in %, wobei A = Gesamtanzahl der ins Handelsregister eingegangenen Meldungen für Fusionen und Unternehmensspaltungen, welche innerhalb von 3 Arbeitstagen bearbeitet wurden und B = Gesamtanzahl der ins Handelsregister eingegangenen Meldungen für Fusionen und Unternehmensspaltungen	77,69%	65,00%	100%
Operatives Ziel 8.5 - Vereinfachung des Programmes XAC für die Lieferungen von Gütern und Dienstleistungen (-20% im Verhältnis zum Vorjahr = 11,20)	Veränderungen in % gegenüber dem Stand: $A(t) - A(t_0) / A(t_0)$, wobei A = durchschnittliche Zeit in Tagen zwischen dem Eintreffen der Beschaffungsanfrage seitens des Mitarbeiters bis zur Bezahlung der Rechnung.	11,00	11,20	100%
Operatives Ziel 8.6 - Verbesserung der Qualität der Datenbank des Handelsregisters für handwerkliche Unternehmen	Anzahl der Verfahren für Streichungen und Richtigstellungen von Amtswegen (Handwerksunternehmen)	49,00	45,00	100%
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)	Veränderungen in % gegenüber dem Stand: $A(t) - A(t_0) / A(t_0)$, wobei A = Anzahl der Weinbetriebe, welche die telematischen Meldungen verwenden	9,00	9,09	99%
Operatives Ziel 8.8 - Pünktlichkeit der Zahlungen der Lieferantenrechnungen der Handelskammer	Verhältnis von A und B in %, wobei A = Anzahl der innerhalb von 20 Tagen bezahlten Rechnungen und B = Gesamtzahl an bezahlten Rechnungen	86,45%	80,00%	100%

<u>Operative Ziele 2016</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Leistung 2016</u>	<u>Ziel für das Jahr 2016</u>	<u>Erzielte Leistung</u>
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	31.12.2016	31.12.2016	100%
Operatives Ziel 9.1 - Hoher Prozentsatz der innerhalb von 48 Stunden nach Antragstellung ausgestellt Ursprungszeugnisse	Verhältnis von A und B in %, wobei A = Anzahl der innerhalb von 48 Stunden ausgestellten Ursprungszeugnisse und B = Summe der im selben Bezugszeitraum ausgestellten Ursprungszeugnisse	100,00%	70,00%	100%
Operatives Ziel 9.2 - Hoher Prozentsatz der innerhalb von 48 Stunden nach Antragstellung ausgestellt Sichtvermerke	Verhältnis von A und B in %, wobei A = Anzahl innerhalb von 48 Stunden ausgestellter Sichtvermerke und B = Summe der im selben Bezugszeitraum ausgestellten Sichtvermerke	100,00%	70,00%	100%
Operatives Ziel 9.3 - Hoher Prozentsatz der innerhalb von 48 Stunden nach Antragstellung ausgestellt 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%
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%
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	12,00	5,00	100%

<u>Operative Ziele 2016</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Leistung 2016</u>	<u>Ziel für das Jahr 2016</u>	<u>Erzielte Leistung</u>
Operatives Ziel 9.6 – Vereinfachung der Personalbeschaffung (-1% im Verhältnis zum Vorjahr = 57,42)	Veränderung in % durchschnittliche Zeit zwischen der Ausschreibung des Auswahlverfahrens und dessen Abschluss	63,00	57,42	91%
Operatives Ziel 9.7 - Verkürzung des Zeitraums, innerhalb dessen dem Personal geantwortet wird	Verhältnis zwischen A und B, wobei A = 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 B = Gesamtanzahl der Anfragen des Personals	10,4	25,00	100%
Operatives Ziel 9.8 - Zeitnahe Aktualisierung der Aktiva	Monate im Jahr in denen die endgültige Bestätigung (Posting) innerhalb des 15. des Folgemonats versandt wurde	10,00	10,00	100%
Operatives Ziel 9.9 - Pünktliche Erstellung der Steuerrolle der Jahresgebühr 2013	Das Ziel sieht die Übermittlung der Steuerrollen des Jahres 2013 an Infocamere innerhalb 30.06.2016 vor.	11.05.2016	30.06.2016	100%
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	6,00	10,00	60%
Operatives Ziel 9.11 – Vervollständigung der neuen Internetseite der Kammer mit Inhalten in englischer Sprache	Die Kammer setzt sich zum Ziel, die neue Internetseite der Kammer mit Inhalten in englischer Sprache zu vervollständigen	30.05.2016	31.12.2016	100%

<u>Operative Ziele 2016</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Leistung 2016</u>	<u>Ziel für das Jahr 2016</u>	<u>Erzielte Leistung</u>
Operatives Ziel 9.12 - 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	81,18%	65,00%	100%
Operatives Ziel 9.13 - Verkürzung der Bearbeitungszeiten für die beim Handelsregister hinterlegten Bilanzen	Verhältnis von A und B in %, wobei A = Anzahl der im Mai protokollierten Bilanzhinterlegungen und B = Gesamtzahl der Bilanzhinterlegungen, welche innerhalb August bearbeitet worden sind	99,66%	80,00%	100%
Operatives Ziel 9.14 - Umsetzung auf lokaler Ebene des gesamtstaatlichen Projekts von Infocamere zur Einführung einer Internet Plattform für die Eintragung der Tätigkeiten und der ATECO-Klassifizierungskodexe ins Handelsregisters.	Die Ateco Plattform wird den Nutzern, zwecks Erstellung der Meldungen zur Eintragung der Tätigkeiten, nach entsprechender Vorstellung bei den Kunden und Einführung bei den Freiberuflern und Wirtschaftsverbänden zur Verfügung gestellt	31.03.2016	31.12.2016	100%
Operatives Ziel 9.15 – Einrichtung des telematischen Downloads der Eintragungs- bzw. der Änderungsbestätigungen des Verzeichnisses der Umweltfachbetriebe	Einrichtung des telematischen Downloads	31.12.2016	31.12.2016	100%
Operatives Ziel 9.16 – Überarbeitung der Prüfungsunterlagen für den Taxi- und Mietwagendienst mit Fahrer in Zusammenarbeit mit dem zuständigen Landesamt und Veröffentlichung der besagten Unterlagen im Internet.	Überarbeitung der Prüfungsunterlagen für den Taxi- und Mietwagendienst mit Fahrer in Zusammenarbeit mit der Landesverwaltung	16.09.2016	31.12.2016	100%
Operatives Ziel 9.17 – Bearbeitung der Anträge des Amtes für Handwerk in einem maximalen Zeitraum von 10 Tagen	Verhältnis von A und B in %, wobei A = Anzahl der Anträge an das Amt Handwerk, welche innerhalb von 10 Arbeitstagen bearbeitet werden und B = Gesamtzahl der beim Amt	80,72%	70,00%	100%

<u>Operative Ziele 2016</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Leistung 2016</u>	<u>Ziel für das Jahr 2016</u>	<u>Erzielte Leistung</u>
	für Handwerk eingegangene telematische Anträge			
Operatives Ziel 10.1 - Sicherstellung einer angemessenen Weiterbildung des Personals	Verhältnis von A und B in %, wobei A = Personal auf unbestimmte Zeit der Handelskammer, welches mindestens an einem Fortbildungskurs im Jahr teilnimmt und B = Gesamtanzahl des unbefristeten Personals der Handelskammer	94,66%	60,00%	100%
Operatives Ziel 10.2 - Audit: Familie-Beruf	Anzahl der im Jahr zertifizierten Unternehmen	16,00	10,00	100%
Operatives Ziel 10.3 – Aktualisierung des Personalbedarfsplanes	Das Ziel sieht die Aktualisierung des Personalbeschaffungsplanes vor	11.08.2016	31.12.2016	100%
Operatives Ziel 11.1 - Periodischer Vergleich des wirtschaftlichen Budgets mit der analytischen Kostenrechnung	Anzahl der Ausarbeitungen der analytischen Abrechnungsdaten (Kostenstellen) der Sonderbetriebe	1,00	12,00	100%
Operatives Ziel 11.2 - Aktualisierung des wirtschaftlichen Budgets des Wirtschaftsförderungsinstituts (WIFI)	Anzahl der Aktualisierungen des wirtschaftlichen Budgets der Sonderbetriebe	1,00	2,00	50%
Operatives Ziel 11.3 - Aufrechterhaltung des Prozentsatzes der Erhebung der Jahresgebühren	Verhältnis von A und B in %, wobei A = Wert der eingenommenen Jahresgebühren im Jahr und B = bestätigte Jahresgebühren im Jahr	88,99%	80,00%	100%
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 2016	14.04.2016	30.06.2016	100%

<u>Operative Ziele 2016</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Leistung 2016</u>	<u>Ziel für das Jahr 2016</u>	<u>Erzielte Leistung</u>
	abrechnen			
Operatives Ziel 12.2 - Reduzierung der durchschnittlichen Kosten für die Durchführung von Auswahlverfahren	Verhältnis von A und B, wobei A = Direkte Auswahlkosten und B = gesamte eingegangene Anfragen zur Teilnahme an den Wahlen	€ 83,96	€ 20,00	0%
Operatives Ziel 12.3 - Digitalisierung der monatlichen Akten des Lohnbüros	Anzahl der Monatsgehälter (13) in denen die Akten innerhalb des nächsten Monats digitalisiert werden	13,00	10,00	100%
Operatives Ziel 12.4 - Reduzierung der durchschnittlichen Kosten für die Durchführung der Verwaltungsverfahren für die Löschung der Wechsel- und Scheckproteste (-15% im Verhältnis zum Vorjahr = 14,45)	Veränderung in % Durchschnittliche direkte Kosten für jedes Verfahren (direkte Kosten für die Durchführung des Verfahrens und B = eingegangene Anfragen zur Löschung)	13,75	14,45	100%
Operatives Ziel 12.5 - Reduzierung der durchschnittlichen Kosten für die Durchführung der Verfahren für den Erwerb von Waren und Dienstleistungen (-15% im Verhältnis zum Vorjahr)	Veränderungen in % Durchschnittliche direkte Kosten für die Durchführung der Verfahren für die Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen (direkte Kosten für die Durchführung des Verfahrens und B = zu bearbeitende Bestellsanträge	60	60,35	100%

3.4 Persönliche 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 2016 wurden (mit Beschluss Nr. 69 vom 28.04.2016) 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 – Regionale Zusammenarbeit

Ausarbeitung des Maßnahmenkatalogs und Umsetzung von Maßnahmen zur Steigerung der Erreichbarkeit Südtirols.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2016	Leistung 2016
Ausarbeitung des Maßnahmenkatalogs für den Wirtschaftsstandort in der Euregio.	50%	1	Erreicht
Erreichbarkeit: Positionspapier und gemeinsame Aktionen mit der Wirtschaftskammer Tirol und der Handelskammer Trient	50%	1	Erreicht

Individuelles Ziel 2 – Digitale Wirtschaft

Verbesserung des digitalen Zugangs für die lokale Wirtschaft.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2016	Leistung 2016
Umsetzung von drei Maßnahmen für die lokale Wirtschaft: Auftritt der Handelskammer in den sozialen Medien, Beteiligung an der Messe Moco und go-live der neuen Version des FLC	100%	31.12.2016	Erreicht

Individuelles Ziel 3 – Verbesserung der Dienste der Handelskammer

Organisation eines Workshops und Umsetzung von 2 Verbesserungsmaßnahmen für die Handelskammer.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2016	Leistung 2016
Organisation eines Workshops und Umsetzung von 2 Verbesserungsmaßnahmen für die Handelskammer	100%	3	Erreicht

Vizegeneralsekretär und Direktor der Abteilung Verwaltungsdienste Dr. Luca Filippi

Individuelles Ziel 1 – Andauernde Suche nach Einsparungsmöglichkeiten sowie nach neuen Einnahmequellen für die Körperschaft und für deren Sonderbetrieb

Um das Ziel zu erreichen muss die Leitung der Handelskammer 5 neue Einsparungsmöglichkeiten bzw. neue Einnahmequellen erkennen und diesbezügliche Maßnahmen umsetzen.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2016	Leistung 2016
Erkennen von Einsparungsmöglichkeiten und innovativen Einnahmequellen	100%	5	Erreicht

Individuelles Ziel 2 – Erreichung einer höheren Marktdurchdringung mit der elektronischen Fakturierung

Die Handelskammer möchte mehr Unternehmen mit dem eigenen Produkt (kostenlos) unterstützen und eine höhere Marktdurchdringung (+10% der Unternehmen im Verhältnis zum Vorjahr) erreichen.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2016	Leistung 2016
Erreichung einer höheren Marktdurchdringung	100%	+10%	Erreicht

Individuelles Ziel 3 – Einführung eines Systems zur Digitalisierung der Dokumente

Einführung eines digitalen Systems zur Verwaltung und zur Aufbewahrung der Dokumente der Handelskammer Bozen.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2016	Leistung 2016
Einführung eines digitalen Systems zur Aufbewahrung u. Verwaltung der Dokumente.	100%	31.12.2016	Erreicht

Abteilungsleiter des Meldeamtes – Dr. Martin Ferrari

Individuelles Ziel 1 – Verbesserung der institutionellen Kommunikation

Verstärkung der Zusammenarbeit mit den Berufskammern und den Wirtschaftsverbänden in Bezug auf die behördliche Tätigkeit der Abteilung.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2016	Leistung 2016
Organisation von 2 Treffen im Jahr 2016.	50%	2	Erreicht
Übermittlung von 2 Informationsschreiben im Laufe des Jahres 2016	50%	2	Erreicht

Individuelles Ziel 2 – Vereinfachung und Bürgernähe

Durchführung von geeigneten Maßnahmen als Hilfestellung für die Kunden für die telematische Hinterlegung der Anträge beim Handelsregister.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2016	Leistung 2016
Erstellung bzw. Aktualisierung von Leitfäden, auch in Zusammenarbeit mit anderen Handelskammern	50%	31.12.2016	Erreicht
Organisation von 3 spezifischen Schulungskursen	50%	3	Erreicht

Individuelles Ziel 3 – Verbesserung der Dienste der Handelskammer

Maßnahmen zur Verbesserung des Informations- und Wissenstandes der Mitarbeiterinnen in Bezug auf ihren Aufgabenbereich (z.B. bei neuen gesetzlichen Bestimmungen), um einen qualitativ hochwertigen und professionellen Dienst an den Bürger anbieten zu können.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2016	Leistung 2016
Organisation von 2 Informationstreffen im Jahr 2016	50%	2	Erreicht
Übermittlung von 3 internen Anleitungen im Jahr 2016	50%	3	Erreicht

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

Individuelles Ziel 1 – Intensive Zusammenarbeit mit der Schulwelt

Intensivierung der Aktivitäten im Bereich Schule-Wirtschaft.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2016	Leistung 2016
Anzahl der durchgeführten Workshops und Veranstaltungen	100%	30	Erreicht

Individuelles Ziel 2 – Analysen über die Südtiroler Wirtschaft

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

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2016	Leistung 2016
Anzahl der veröffentlichten Studien und Berichte	100%	5	Erreicht

Individuelles Ziel 3 – Verbesserung der Datenverwaltung im WIFO

Aufbau einer relationalen Unternehmensdatenbank mit modernem Nutzerinterface.

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2016	Leistung 2016
Aufbau einer Access-Unternehmensdatenbank mit Benutzeroberfläche	50%	31.12.2016	Erreicht
Schrittweise Integration von zusätzlichen Datenquellen und Verknüpfung mit den Unternehmensinformationen	50%	31.12.2016	Erreicht

3.5 Zusammenfassende Übersicht der erzielten Leistung der Führungskräfte

A) Strategische und operative Ziele

Abteilungsleiter	Durchschnittliche Leistung strategische Ziele	Durchschnittliche Leistung operative Ziele	Durchschnittliche Leistung des Abteilungsleiters
Dr. Alfred Aberer	86%	97%	94%
Dr. Luca Filippi	79%	90%	89%
Dr. Martin Ferrari	94%	100%	98%
Dr. Georg Lun	96%	100%	99%

Punktezahl Dr. Alfred Aberer:	Leistung	Gewichtung	Punktezahl
20 Punkte (SZ)	86%	100%	17
10 Punkte (OZ)	97%	100%	10
			27

Punktezahl Dr. Luca Filippi:	Leistung	Gewichtung	Punktezahl
20 Punkte(SZ)	79%	100%	16
10 Punkte (OZ)	90%	100%	9
			25

Punktezahl Dr. Martin Ferrari:	Leistung	Gewichtung	Punktezahl
20 Punkte (SZ)	94%	100%	19
10 Punkte (OZ)	100%	60%	6
			25

Punktezahl Dr. Georg Lun:	Leistung	Gewichtung	Punktezahl
20 Punkte (SZ)	96%	100%	19
10 Punkte (OZ)	100%	60%	6
			25

B) Weitere Ziele

Abteilungsleiter	Bewiesene Fachkompetenz	Koordinierungs- bzw. Planungsfähigkeiten	Eingeführte Verbesserungen	Kommunikative Fähigkeiten	Punktezahl
Dr. Alfred Aberer	5	5	5	5	20
Dr. Luca Filippi	5	5	5	5	20
Dr. Martin Ferrari	3	3	2	2	10
Dr. Georg Lun	4	2	2	2	10

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
Dr. Luca Filippi	1,67	1,67	1,66	5
Dr. Martin Ferrari	1,67	1,67	1,66	5*
Dr. Georg Lun	1,67	1,67	1,66	5*

*die Punktezahl wird nicht berücksichtigt

D) Gesamtleistung (a+b+c)

Abteilungsleiter	A	B	C	Gesamtpunktezahl	Maximal zuerkannte Punktezahl
Dr. Alfred Aberer	27	20	5	52	50
Dr. Luca Filippi	25	20	5	50	50
Dr. Martin Ferrari	25	10	0	35	35
Dr. Georg Lun	25	10	0	35	35

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 2016).

5 GLEICHBERECHTIGUNG UND GENREBILANZ

Zum 31. Dezember 2016 belief sich der weibliche Anteil am Personal auf 69 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;
- 21 Mitarbeiterinnen in den Besoldungs- und Berufsklassen C1, C2, C3;

Die Situation der erteilten Leitungsaufträge war am 31.12.2016 die folgende:

- 4 Abteilungsdirektoren, alles Männer;
- 12 Amtsdirektoren, davon 5 Frauen und 7 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 gesetzesvertretenden Dekretes Nr. 91/2011 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. Die Leitung der Handelskammer informiert in der Folge die zuständigen Abteilungen des Dachverbandes der italienischen Handelskammern „Unioncamere“ über die erfolgte Veröffentlichung der Daten.

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 35
2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDER ESTERNI	Pagina 36
2.1 Il contesto esterno di riferimento	Pagina 36
2.2 L'amministrazione	Pagina 38
2.3 I risultati raggiunti	Pagina 39
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 58
3.5 Sintesi performance dei dirigenti	Pagina 63
4. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ	Pagina 65
5. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE	Pagina 65
6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PRESTAZIONE ORGANIZZATIVA	Pagina 65
6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità	Pagina 65
6.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo della prestazione organizzativa	Pagina 65

1 PRESENTAZIONE

Il presente documento, denominato "Relazione sulla prestazione organizzativa per l'anno 2016", è stato adottato dalla Camera di commercio di Bolzano per ottemperare alle disposizioni previste dall'articolo 10 del decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 (di seguito solo decreto), anche se non direttamente applicabile alle Camere di commercio di Trento e Bolzano, 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 approvata, ai sensi dell'art. 15, comma 2, 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 2016 risultavano iscritte al Registro della Camera di commercio 58.216 imprese, con una crescita dello 0,1% rispetto al 2015. Considerando solamente le imprese non agricole l'incremento è stato dello 0,2%. Per quanto concerne i singoli settori, il numero di imprese è aumentato nei servizi privati (+1,8%), nel turismo (+0,6%), nella manifattura (+0,5%) e nel commercio (+0,3%). Si registra invece una riduzione nell'edilizia (-1,3%) e nell'agricoltura (-0,2%) rispetto ai dodici mesi precedenti.

L'occupazione in Alto Adige:

Nel quarto trimestre 2016 il numero di occupati in Alto Adige si è attestato mediamente a 247.448 unità, con una crescita dell'1,7% rispetto allo stesso trimestre del 2015. Tra ottobre e dicembre 2016 il numero di persone in cerca di lavoro è stato mediamente pari a 12.032, con un tasso di disoccupazione del 4,6%. Considerando l'intero anno 2016, il tasso di disoccupazione medio si è attestato al 3,7%. Si tratta del valore più basso dal 2011.

Il livello dei prezzi:

A dicembre il livello dei prezzi a Bolzano è aumentato dell'1,2% rispetto a novembre. L'aumento dei prezzi ha riguardato principalmente alberghi e ristoranti (+3,1%), cultura (+1,7%), trasporti (+1,5%) e alimentari e bevande (+1,0%). Rispetto a dicembre 2015 vi è stato un aumento dei prezzi pari all'1,4%. Negli ultimi dodici mesi i maggiori incrementi hanno riguardato alberghi e ristoranti (+3,6%), alimentari e bevande (+2,5%), trasporti (+2,4%) e bevande alcoliche e tabacchi (+1,7%). Sono diminuiti i prezzi legati alle comunicazioni (-3,1%) e ad abitazione ed energia (-3,0%).

Le esportazioni:

Nel quarto trimestre del 2016 l'Alto Adige ha esportato merci per 1,16 miliardi di euro, con un calo del 2,2% rispetto al medesimo trimestre del 2015. Tale calo ha riguardato in particolare i mezzi di trasporto e la componentistica (-8,6%). Il valore delle esportazioni di prodotti alimentari e bevande è invece aumentato di quasi 10 milioni di euro (+4,6%). Su base annua le esportazioni hanno superato i 4,4 miliardi di euro con un incremento dell'1,5% rispetto al 2015.

Il turismo:

Nel 2016 le presenze turistiche in Alto Adige sono state oltre 31,3 milioni. Rispetto all'anno precedente si registra una crescita del 6,4%, pari a quasi 1,9 milioni di pernottamenti. L'incremento delle presenze è stato particolarmente importante per gli ospiti provenienti dalla Germania (+7,0%) e dagli altri paesi esteri (+7,3%), ma sono molto positivi anche i dati riguardanti i turisti italiani (+4,8%).

I prestiti bancari e la fiducia delle imprese:

I dati relativi a giugno 2016 evidenziano come nei dodici mesi precedenti i prestiti bancari in essere a clientela residente in provincia di Bolzano siano rimasti approssimativamente invariati. I prestiti alle famiglie (+4,3%) sono cresciuti, mentre sono leggermente diminuiti quelli alle imprese (-1,4%). Fanno eccezione le piccolissime imprese individuali e società semplici fino a cinque addetti (+2,5%). I prestiti alle amministrazioni pubbliche sono diminuiti dell'8,3%.

Congiuntura internazionale:

Nel quarto trimestre del 2016 il prodotto interno lordo dell'Eurozona, corretto per gli effetti di calendario, è aumentato dello 0,4% rispetto al terzo trimestre. Analoga crescita si registra in Germania, mentre in Italia l'incremento si attesta allo 0,2%. Nell'intero anno 2016 l'economia è cresciuta dell'1,9% in Germania e dello 0,9% in Italia.

Clima di fiducia:

A marzo il clima di fiducia di imprese e consumatori (Economic sentiment indicator) dell'Eurozona è rimasto quasi invariato rispetto a gennaio (-0,1 punti), attestandosi a 107,9 punti. In Germania il clima di fiducia è migliorato, guadagnando 0,9 punti e raggiungendo quota 109,2. In Italia l'indice ha perso 0,1 punti, passando dai 105,6 del mese scorso agli attuali 105,5. Il miglioramento della fiducia nel commercio e tra i consumatori ha sostanzialmente compensato il peggioramento dell'indice relativo ai servizi.

2.2 L'amministrazione

CONTO ECONOMICO	PREVENTIVO 2016	BILANCIO 2016
A) PROVENTI CORRENTI		
1) Diritto annuale	6.530.000	6.724.771
2) Diritti di segreteria ed oblazioni	2.845.000	3.133.785
3) Contributi, trasferimenti e entrate diverse	8.278.000	8.402.727
4) Proventi da gestione di beni e servizi	744.000	809.796
5) Variazioni delle rimanenze	0	-2.062
TOTALE PROVENTI CORRENTI (A)	18.397.000	19.069.018
B) ONERI CORRENTI		
6) Personale	7.700.000	7.583.919
7) Funzionamento	4.513.700	4.230.304
8) Interventi economici	5.745.000	5.299.733
9) Ammortamenti e accantonamenti	1.132.300	2.550.131
TOTALE ONERI CORRENTI (B)	19.091.000	19.675.087
RISULTATO DELLA GESTIONE CORRENTE (A-B)	-694.000	-606.069
C) GESTIONE FINANZIARIA		
10) Proventi finanziari	339.000	452.162
11) Oneri finanziari	0	0
RISULTATO DELLA GESTIONE FINANZIARIA (C)	339.000	452.162
D) GESTIONE STRAORDINARIA		
12) Proventi straordinari	266.000	411.785
13) Oneri straordinari	-66.000	-79.879
RISULTATO DELLA GESTIONE STRAORDINARIA (D)	200.000	331.907
E) RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' FINANZIARIE		
14) Rivalutazione immobilizzazioni finanziarie	0	0
15) Svalutazione immobilizzazioni finanziarie	0	-1
TOTALE RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' FINANZIARIE (E)	0	-1
AVANZO/DISAVANZO ECONOMICO D'ESERCIZIO	-155.000	177.999

PIANO D'INVESTIMENTO		
E) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI	90.000	2.306
F) IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	180.000	57.369
G) IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	0	0
TOTALE INVESTIMENTI (E+F+G)	270.000	59.675

La tabella rappresenta il conto economico della Camera di commercio di Bolzano relativo all'anno 2016.

La riduzione del diritto camerale, introdotta dall'art. 28 del decreto legge 24 giugno 2014, n. 90 ha fortemente influenzato l'intero esercizio. Dopo il 2015, dove il gettito principale delle Camere di commercio è stato ridotto del 35%, nel 2016 la riduzione è stata del 40%. Per la Camera di commercio di Bolzano ciò ha comportato minori disponibilità per il finanziamento delle diverse attività pari a 4.151.000 Euro.

Fin dall'esercizio 2014, allorché il Governo ha introdotto la riduzione, la Camera di commercio ha avviato un profondo processo di ricognizione volto all'individuazione dei possibili risparmi di spese nonché di valorizzazione del patrimonio immobiliare. La realizzazione di tali misure ha permesso di chiudere l'esercizio 2016 con un avanzo di 177.999 Euro.

Distribuzione del personale (in ruolo) per qualifica				
Qualifiche	Anno 2015 al 31.12.2015		Anno 2016 (oggetto rendicontazione) al 31.12.2016	
	Numero dipendenti	Valore %	Numero dipendenti	Valore %
Qualifica A1 – A3	8	6,45%	9	7,26%
Qualifica B1 – B4S	71	57,26%	72	58,06%
Qualifica C1 – C3	42	33,87%	40	32,26%
Dirigenti	3	2,42%	3	2,42%
TOTALE	124	100 %	124	100 %

La tabella rappresenta la distribuzione del personale in relazione alle qualifiche funzionali previste dal contratto collettivo.

Il totale complessivo del personale della Camera di commercio di Bolzano è rimasto invariato (124 unità) mentre si è modificato il numero dei dipendenti all'interno delle diverse qualifiche funzionali.

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 camerale.

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 dd. 22.01.2016, n. 21 e modificati con deliberazione dd. 25.07.2016 n. 100.

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>2016</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Prestazione</u> <u>organizzativa</u> <u>2016</u>	<u>Obiettivo</u> <u>2016</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	9,00	7,00	100,00%
	numero degli incontri con altri soggetti riguardanti la promozione di una politica economica vicina alle imprese	20,00	20,00	100,00%
	numero dei statements su proposte di modifica di disposizioni legislative o di disegni di legge	12,00	10,00	100,00%
Obiettivo strategico 2 – Offerta formativa moderna per l'economia altoatesina	Rapporto A su B %, dove A = numero dei questionari feed-back sulla formazione WIFI con valutazione buono, molto buono e ottimo e B = numero complessivo dei questionari feed-back di manifestazioni WIFI (codici 1 – 9)	96,50%	83,00%	100,00%
	Rapporto A su B %, dove A = numero delle manifestazione nuove o aggiornate presso il WIFI - Formazione e B = numero complessivo delle manifestazioni formative presso il WIFI - Formazione	36,15%	10,00%	100,00%
	numero attività realizzate dal WIFI in cooperazione (manifestazioni, progetti, servizi)	59,00	20,00	100,00%
Obiettivo strategico 3 – Tutela del mercato e della concorrenza	numero campagne informative tramite newsletter in materia di tutela del mercato e della concorrenza tra imprese	0,00	2	0,00%

<u>Obiettivi strategici 2016</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Prestazione organizzativa 2016</u>	<u>Obiettivo 2016</u>	<u>Prestazione conseguita</u>
	Percentuale dei questionari-feedback consegnati dai partecipanti agli eventi informativi riguardanti il tema della Tutela del mercato e della concorrenza tra imprese con una valutazione almeno positiva	0,00%	70,00%	0,00%
	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)	31.12.2016	31.12.16	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.	108,00	15,00	100,00%
	Rapporto A su B %, dove A = numero delle interviste per statistiche dell'IRE svolte online e B = numero complessivo interviste per statistiche dell'IRE	87,50%	30,00%	100,00%
	Tempi di risposta alle richieste dati all'IRE	19,46	15	77,09%
Obiettivo strategico 5 – Promozione e ottimizzazione dei servizi relativi allo sviluppo d'impresa	numero convegni sull'innovazione	1,00	1	100,00%
	numero campagne promozionali per promuovere la conciliazione fra lavoro e famiglia	0,00	1	0,00%
	numero di giornate di consulenza specializzata "Pronti per il futuro" sul tema dello sviluppo d'impresa	52,00	255,00	100,00% (obiettivo valutato come raggiunto per via del taglio dei relativi fondi provinciali)

<u>Obiettivi strategici</u> <u>2016</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Prestazione</u> <u>organizzativa</u> <u>2016</u>	<u>Obiettivo</u> <u>2016</u>	<u>Prestazione</u> <u>conseguita</u>
Obiettivo strategico 6 – Promozione della giustizia alternativa	numero di procedimenti ADR (arbitrati, perizie contrattuali e arbitraggi) depositati	21,00	22,00	95,45%
	manifestazioni formative ed informative sulla giustizia alternativa: percentuale dei questionari-feedback consegnati dai partecipanti con una valutazione almeno positiva	70,00%	70,00%	100,00%
	Rapporto A su B %, dove A = numero dei questionari di customer satisfaction dei servizi ADR con valutazione almeno soddisfacente e B = numero complessivo dei questionari di customer satisfaction dei servizi ADR compilati	94,29%	90,00%	100,00%
Obiettivo strategico 7 – Miglioramento della comunicazione istituzionale	numero iscritti alle varie newsletter camerali	5.254,00	5.000,00	100,00%
	numero accessi al sito internet camerale	614.659,00	800.000	76,83%
	numero degli articoli pubblicati a seguito della spedizione dei comunicati stampa della Camera	115,00	100,00	100,00%
Obiettivo strategico 8 – Snellimento, semplificazione, trasparenza e miglioramento qualitativo delle procedure amministrative	numero delle misure di semplificazioni adottate	3,00	3,00	100,00%

<u>Obiettivi strategici 2016</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Prestazione organizzativa 2016</u>	<u>Obiettivo 2016</u>	<u>Prestazione conseguita</u>
	numero degli eventi per promuovere la trasparenza	1,00	2,00	50,00%
	Rapporto di A su B %, dove A = numero proposte/lettere di protesta degli utenti con soluzione positiva e B = numero proposte/lettere di protesta degli utenti	100,00%	80,00%	100,00%
Obiettivo strategico 9 – Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale	numero di eventi formativi interni per la promozione e lo sviluppo dell'E-Government	2,00	2,00	100,00%
	numero dei moduli cartacei eliminati con procedure informatiche	7,00	4,00	100,00%
	Implementazione per l'anno 2016 delle misure ritenute necessarie per l'ottenimento della certificazione ISO-9001 (2015)	15.12.2016	31.12.2016	100,00%
Obiettivo strategico 10 – Sviluppo del personale	Rapporto di A su B, dove A = numero dei colloqui strutturati con il proprio collaboratore e B = numero collaboratori	1,00	1,00	100,00%
	Rapporto di A su B %, dove A = numero corsi interni svolti e B = numero dei corsi interni previsti nel piano formativo	50,00%	80,00%	62,50%
	numero incontri organizzati in collaborazione con il CUG ai quali partecipi almeno il 70 % del personale camerale (Camera + Istituto per la promozione dello sviluppo economico)	0,00	1,00	0,00%

<u>Obiettivi strategici</u> <u>2016</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Prestazione</u> <u>organizzativa</u> <u>2016</u>	<u>Obiettivo</u> <u>2016</u>	<u>Prestazione</u> <u>conseguita</u>
Obiettivo strategico 11 – Equilibrio economico- finanziario dell'Ente	Equilibrio economico della gestione corrente: Rapporto A su B %, dove A = Oneri correnti e B = Proventi correnti	103,18%	130%	100,00%
	Solidità finanziaria: Rapporto A su B %, dove A = Patrimonio netto e B = Passivo totale	84,26%	60,00%	100,00%
	Capacità di generare proventi: Rapporto A su B %, dove A = Proventi correnti – (entrate da diritto annuale + diritti di segreteria) e B = proventi correnti (diritto annuale + diritti di segreteria)	48,30%	20,00%	100,00%
Obiettivo strategico 12 – Ottimizzazione nella gestione delle risorse dell'Ente	Efficienza di struttura: Rapporto A su B %, dove A = oneri correnti delle funzioni istituzionali A + B e B = oneri correnti al netto delle ammortizzazioni	54,28%	80%	100,00%
	Scomposizione degli Oneri correnti (costo del personale): Rapporto A su B %, dove A = Costi del personale e B = Costi per la gestione degli uffici	178,81%	130%	100,00%
	Dimensionamento del personale: Rapporto [A*1000] su B, dove A = Personale (compresa l'azienda speciale e la Segreteria generale) che ha svolto attività nella Camera di commercio nell'anno e B = Imprese attive	2,59	2,50	96,70%

3.3 Obiettivi e piani operativi

<u>Obiettivi operativi</u> <u>2016</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Prestazione</u> <u>organizzativa</u> <u>2016</u>	<u>Obiettivo</u> <u>2016</u>	<u>Prestazione</u> <u>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	86,67	80%	100%
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"	30.09.2016	31.12.2016	100%
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"	3,00	2,00	100%
Obiettivo operativo 2.1 - Realizzazione di un'offerta di formazione ampia e orientata alla pratica	Numero di manifestazioni attuate	275,00	200,00	100%
Obiettivo operativo 2.2 – Attuazione di iniziative specifiche	numero delle nuove iniziative specifiche	1,00	1,00	100%
Obiettivo operativo 3.1 - Percentuale alta di richieste di sorveglianza dei concorsi a premio accolte	Rapporto A su B %, dove A = numero delle richieste di sorveglianza dei concorsi a premio pervenute e B = concorsi a premio effettivamente sorvegliate nello stesso periodo di riferimento	100,00%	70,00%	100%
Obiettivo operativo 3.2 - Contrasti alle "Pratiche commerciali ingannevoli"	Valore di A, dove A = numero delle apparizioni dei comunicati stampa relativi alle pratiche ingannevoli nella stampa locale	15,00	15,00	100%

<u>Obiettivi operativi</u> <u>2016</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Prestazione</u> <u>organizzativa</u> <u>2016</u>	<u>Obiettivo</u> <u>2016</u>	<u>Prestazione</u> <u>conseguita</u>
Obiettivo operativo 3.3 - Aumento del numero di imprese vitivinicole con certificazione di qualità (+1% rispetto all'anno precedente = 173,72)	Variazione % rispetto allo stato: $A(t) - A(t0) / A(t0)$, dove A = numero delle imprese vitivinicole con certificazione di qualità	212,00	173,72	100%
Obiettivo operativo 3.4 - Snellimento delle pratiche per le domande di cancellazione dei protesti cambiari (-25% rispetto all'anno precedente = 4)	Tempo medio di evasione delle domande di cancellazione dei protesti cambiari: Rapporto A su B %, dove A = tempo medio in giorni intercorrente tra l'arrivo della richiesta di cancellazione e sua conclusione (emissione del provvedimento di accoglimento o di rigetto) e B = tempi minimi in giorni di durata della pratica	4,00	4,00	100%
Obiettivo operativo 3.5 - Alto grado di evasione delle richieste di verifica degli strumenti metrici	Richieste di verifica pervenute: Rapporto A su B %, dove A = numero delle richieste di verifica degli strumenti metrici pervenute e B = numero delle richieste di verifica degli strumenti metrici effettivamente evase	86,55%	100,00%	87%
Obiettivo operativo 3.6 - Mantenimento del numero delle visite ispettive metriche a centri tecnici e laboratori abilitati alla verifica periodica	Variazione % rispetto allo stato: $A(t) - A(t0) / A(t0)$, dove A = visite ispettive metriche a centri tecnici e laboratori autorizzati	4,00	3,00	100%
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)	0,37%	0,10%	100%

<u>Obiettivi operativi</u> <u>2016</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Prestazione</u> <u>organizzativa</u> <u>2016</u>	<u>Obiettivo</u> <u>2016</u>	<u>Prestazione</u> <u>conseguita</u>
Obiettivo operativo 3.8 - Effettuazione delle ispezioni dal Servizio metrico nell'ambito della convenzione con Unioncamere	Rispetto della convenzione Ministero - Unioncamere	31.12.2016	31.12.2016	100%
Obiettivo operativo 3.9 - 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	5,00	20%
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	350,00	150,00	100%
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	250,00	50,00	100%
Obiettivo operativo 4.3 - Aggiornamento dei dati principali sull'economia altoatesina	Rapporti mensili sull'economia altoatesina: Valore di A, dove A = Numero dei rapporti mensili sull'economia altoatesina	12,00	12,00	100%

<u>Obiettivi operativi 2016</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Prestazione organizzativa 2016</u>	<u>Obiettivo 2016</u>	<u>Prestazione conseguita</u>
Obiettivo operativo 5.1 - Promuovere lo spirito imprenditoriale degli studenti altoatesini	Relazioni sul tema della creazione d'impresa a favore delle scuole: Valore di A, dove A = numero relazioni a favore delle scuole sul tema della creazione d'impresa	19,00	10,00	100%
Obiettivo operativo 5.2 - Supporto a persone interessate a mettersi in proprio	Prime consulenze del servizio creazione d'impresa: Valore di A, dove A = numero delle prime consulenze al servizio creazione d'impresa	272,00	300,00	91%
Obiettivo operativo 5.3 - Accompagnamento e supporto dei giovani imprenditori	numero "Aperitivi start-up"	2,00	2,00	100%
Obiettivo operativo 5.4 - Promozione del software per l'etichettatura per alimentari (food label check)	Utenti registrati food label check: Valore di A, dove A = numero utenti registrati dell'applicativo food label check	450,00	300,00	100%
Obiettivo operativo 5.5 - Sensibilizzazione delle imprese sul tema di successione d'impresa	Valore di A, dove A = numero delle prime consulenze sulla successione d'impresa	45,00	10,00	100%
Obiettivo operativo 5.6 - Aumento dell'attività di consulenza del servizio sicurezza prodotti	Consulenze sicurezza dei prodotti e certificazione CE: Valore di A, dove A = numero di consulenze relative alla certificazione CE	50,00	20,00	100%
Obiettivo operativo 5.7 – Consulenze “pronti per il futuro”	numero delle imprese che hanno usufruito nell'ambito del progetto “pronti per il futuro”	15,00	50,00	30%
Obiettivo operativo 5.8 – Sviluppo del progetto Patlib	numero delle ricerche relative ai marchi	151,00	100,00	100%

<u>Obiettivi operativi 2016</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Prestazione organizzativa 2016</u>	<u>Obiettivo 2016</u>	<u>Prestazione conseguita</u>
Obiettivo operativo 6.1 - Consolidamento del numero di procedimenti di mediazione	numero di procedimenti di mediazione depositati	355,00	230,00	100%
Obiettivo operativo 6.2 - Ottimizzazione della durata media dei procedimenti ADR	Procedimenti ADR: Rapporto A su B, dove A = Sommatoria della durata in giorni di tutti i procedimenti ADR e B = numero complessivo dei procedimenti ADR	167,50	190	100%
Obiettivo operativo 6.3 - Ottimizzazione della durata media dei procedimenti di mediazione	Durata dei procedimenti mediazione: Rapporto A su B, dove A = Sommatoria della durata in giorni di tutti i procedimenti di mediazione e B = numero complessivo dei procedimenti di mediazione	74,99	100	100%
Obiettivo operativo 6.4 - Ottimizzazione del tempo medio (in giorni) tra il deposito della richiesta di mediazione ed il primo incontro	Tempi medi di evasione del procedimento di mediazione: Rapporto A su B, dove A = Sommatoria della durata in giorni dal deposito dell'istanza al primo incontro di mediazione e B = numero complessivo dei procedimenti di mediazione giunti al primo incontro di mediazione	32,41	50	100%
Obiettivo operativo 6.5 - Organismo per la composizione della crisi da sovra indebitamento (OCC)	Insediamiento dell'OCC	16.12.2016	31.12.2016	100%

<u>Obiettivi operativi 2016</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Prestazione organizzativa 2016</u>	<u>Obiettivo 2016</u>	<u>Prestazione conseguita</u>
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.	29.04.2016	31.12.2016	100%
Obiettivo operativo 7.1 - Comunicazione esterna: risonanza nei mass media locali dei comunicati stampa inviati	Pubblcazioni/comunicati stampa del reparto Comunicazione: Rapporto A su B, dove A = numero delle pubblicazioni sui mass-media nell'anno e B = numero comunicati stampa inviati nell'anno	9,83	6,00	100%
Obiettivo operativo 7.2 - Comunicazione esterna: Pagine pubbliredazionali sui media locali	Numero di pagine pubbliredazionali pubblicate	48,00	45,00	100%
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	31.12.2016	31.12.2016	100%
Obiettivo operativo 8.1 - Ottimizzazione del tempo medio (in giorni) fino alla pubblicazione online dei provvedimenti amministrativi	Durata pubblicazione online dei provvedimenti amministrativi: Rapporto A su B, dove A = Sommatoria dei tempi necessari per la pubblicazione online dei provvedimenti amministrativi e B = numero totale provvedimenti amministrativi	7	12	100%
Obiettivo operativo 8.2 – Digitalizzazione degli ordini dell'Istituto per la promozione dello	L'obiettivo prevede la digitalizzazione degli ordini dell'istituto per la promozione dello	31.12.2016	31.12.2016	100%

<u>Obiettivi operativi</u> <u>2016</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Prestazione</u> <u>organizzativa</u> <u>2016</u>	<u>Obiettivo</u> <u>2016</u>	<u>Prestazione</u> <u>conseguita</u>
sviluppo economico	sviluppo economico.			
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	272,00	250,00	100%
Obiettivo operativo 8.4 - Tempestività dell'iscrizione al Registro imprese delle pratiche di fusione e scissione	Rapporto A su B %, dove A = totale pratiche di fusione/scissione pervenute al Registro delle imprese evase entro 3 giorni lavorativi e B = totale pratiche di fusione/scissione pervenute al registro delle imprese	77,69%	65,00%	100%
Obiettivo operativo 8.5 - Snellimento della procedura XAC riguardante le forniture di beni e servizi (-20% rispetto all'anno precedente = 11,20)	Variazione % rispetto allo stato: $A(t) - A(t0) / A(t0)$, dove A = tempo medio in giornate intercorrente tra l'inserimento della richiesta d'acquisto da parte dei dipendenti fino all'atto di liquidazione della fattura, passando per le diverse fasi che compongono la procedura	11,00	11,20	100%
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)	49,00	45,00	100%

<u>Obiettivi operativi 2016</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Prestazione organizzativa 2016</u>	<u>Obiettivo 2016</u>	<u>Prestazione conseguita</u>
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	9,00	9,09	99%
Obiettivo operativo 8.8 - Tempestività dei pagamenti delle fatture dei fornitori (passive)	Rapporto A su B %, dove A = numero fatture passive pagate entro 20 giorni e B = numero complessivo fatture passive pagate	86,45%	80,00%	100%
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.	31.12.2016	31.12.2016	100%
Obiettivo operativo 9.1 - Percentuale alta di certificati di origine rilasciati entro 48 ore dopo la richiesta	Rapporto A su B %, dove A = numero di certificati di origine rilasciati entro 48 ore e B = numero totale di certificati di origine rilasciati nello stesso periodo di riferimento	100,00%	70,00%	100%
Obiettivo operativo 9.2 - Percentuale alta di visti rilasciati entro 48 ore dopo la richiesta	Rapporto A su B %, dove A = numero di visti rilasciati entro 48 ore e B = numero totale di visti rilasciati nello stesso periodo di riferimento	100,00%	70,00%	100%

<u>Obiettivi operativi 2016</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Prestazione organizzativa 2016</u>	<u>Obiettivo 2016</u>	<u>Prestazione conseguita</u>
Obiettivo operativo 9.3 - Percentuale alta di Carnet ATA rilasciati entro 48 ore dopo la richiesta	Rapporto A su B %, dove A = numero di Carnet ATA rilasciati entro 48 ore e B = numero totale di Carnet ATA rilasciati nello stesso periodo	100,00%	70,00%	100%
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%
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	12,00	5,00	100%
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:	63,00	57,42	91%
Obiettivo operativo 9.7 - Ottimizzare i tempi di risposta al personale	Rapporto di A su B, dove A = 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 B = numero delle richieste del personale	10,4	25,00	100%
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%
Obiettivo operativo 9.9 - Tempestiva emissione del ruolo del diritto	L'obiettivo prevede la trasmissione del ruolo 2013 a Infocamere entro	11.05.2016	30.06.2016	100%

<u>Obiettivi operativi</u> <u>2016</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Prestazione</u> <u>organizzativa</u> <u>2016</u>	<u>Obiettivo</u> <u>2016</u>	<u>Prestazione</u> <u>conseguita</u>
annuale 2013	il 30.06.2016.			
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	6,00	10,00	60%
Obiettivo operativo 9.11 - Completamento del nuovo sito internet camerale con contenuti in lingua inglese	La Camera di commercio si pone l'obiettivo relativo al completamento del nuovo sito internet camerale con contenuti in lingua inglese.	30.05.2016	31.12.2016	100%
Obiettivo operativo 9.12 - Ottimizzazione dei tempi medi di evasione delle pratiche telematiche d'iscrizione al Registro delle imprese	Rapporto A su B %, dove A = numero delle pratiche telematiche d'iscrizione al Registro delle imprese evase entro 5 giorni lavorativi e B = numero complessivo delle pratiche telematiche d'iscrizione al Registro delle imprese	81,18%	65,00%	100%
Obiettivo operativo 9.13 - Ottimizzazione dei tempi di evasione delle pratiche di bilanci al Registro delle imprese	Rapporto A su B %, dove A = numero delle pratiche di bilancio protocollate al Registro delle imprese nel mese di maggio e B = numero delle pratiche di bilancio complessive istruite al Registro imprese entro il mese di agosto	99,66%	80,00%	100%
Obiettivo operativo 9.14 - Implementazione, a livello locale, del progetto nazionale di Infocamere per l'introduzione di una piattaforma online per l'iscrizione di attività e codici ATECO al Registro delle imprese.	Implementazione, a livello locale, del progetto nazionale di Infocamere per l'introduzione di una piattaforma online per l'iscrizione di attività e codici ATECO al Registro delle imprese	31.03.2016	31.12.2016	100%

<u>Obiettivi operativi 2016</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Prestazione organizzativa 2016</u>	<u>Obiettivo 2016</u>	<u>Prestazione conseguita</u>
Obiettivo operativo 9.15 - Predisposizione del download telematico delle segnalazioni relative all'iscrizione (e modifiche) dell'Albo gestori ambientali	Predisposizione del download telematico	31.12.2016	31.12.2016	100%
Obiettivo operativo 9.16 - Revisione del materiale didattico per l'esame di taxi e di autonoleggio con conducente in collaborazione con il competente ufficio provinciale e messa a disposizione della documentazione nel sito Internet	Aggiornamento del materiale didattico per l'esame di taxi e di autonoleggio con conducente in collaborazione con l'ufficio provinciale competente	16.09.2016	31.12.2016	100%
Obiettivo operativo 9.17 – Numero delle pratiche inoltrate all'ufficio artigianato evase entro 10 giorni	Rapporto A su B %, dove A = Numero pratiche dell'ufficio artigianato trattati entro 10 giorni lavorativi e B = numero complessivo delle pratiche dell'ufficio artigianato	80,72%	70,00%	100%
Obiettivo operativo 10.1 - Assicurare una formazione ed un aggiornamento professionale del personale adeguati	Rapporto A su B %, dove A = Personale della Camera di commercio presente a tempo indeterminato partecipante ad almeno un corso di formazione nell'anno e B = Personale della Camera di commercio presente a tempo indeterminato	94,66%	60,00%	100%

<u>Obiettivi operativi 2016</u>	<u>Key Performance Indicator</u>	<u>Prestazione organizzativa 2016</u>	<u>Obiettivo 2016</u>	<u>Prestazione conseguita</u>
	nell'anno			
Obiettivo operativo 10.2 - Audit famiglia-lavoro	Numero delle imprese certificate entro l'anno	16,00	10,00	100%
Obiettivo operativo 10.3 - Aggiornamento del piano per il fabbisogno del personale	L'obiettivo prevede l'introduzione e la redazione di un piano per il fabbisogno del personale.	11.08.2016	31.12.2016	100%
Obiettivo operativo 11.1 - Raffronto periodico del preventivo economico con i dati della contabilità analitica (centri di costo)	numero di elaborazioni dei dati della contabilità analitica (centri di costo) delle aziende speciali	1,00	12,00	100%
Obiettivo operativo 11.2 - Aggiornamento del preventivo economico dell'Istituto per la promozione dello sviluppo economico	Aggiornamento del preventivo economico dell'azienda speciale, tenendo conto di eventuali variazioni durante l'esercizio.	1,00	2,00	50%
Obiettivo operativo 11.3 - Mantenimento della percentuale di riscossione del diritto	Rapporto A su B %, dove A = valore diritti annuali incassati nell'anno e B = diritto annuale accertato nell'anno	88,99%	80,00%	100%
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	14.04.2016	30.06.2016	100%

<u>Obiettivi operativi</u> <u>2016</u>	<u>Key Performance</u> <u>Indicator</u>	<u>Prestazione</u> <u>organizzativa</u> <u>2016</u>	<u>Obiettivo</u> <u>2016</u>	<u>Prestazione</u> <u>conseguita</u>
	entro il 30.06.2016			
Obiettivo operativo 12.2 - Riduzione dei costi medi per l'espletamento delle selezioni	Rapporto A su B, dove A = Costi diretti selezioni e B = domande di partecipazione alle selezioni complessive pervenute	€ 83,96	€ 20,00	0%
Obiettivo operativo 12.3 - Digitalizzazione dei fascicoli mensili dell'ufficio stipendi	Numero delle mensilità (13) nei quali i fascicoli vengono digitalizzati entro il mese successivo	13,00	10,00	100%
Obiettivo operativo 12.4 - Riduzione dei costi medi per l'espletamento delle pratiche relative alla cancellazione di effetti protestati (-15% rispetto all'anno precedente = 14,45)	Variazione % rispetto allo stato: $A(t) - A(t0) / A(t0)$, dove A = Costo medio diretto per ogni pratica (costi diretti per lo svolgimento della pratica)	13,75	14,45	100%
Obiettivo operativo 12.5 - Riduzione dei costi medi per l'espletamento dell'iter di acquisto di beni e servizi	Variazione % rispetto allo stato: $A(t) - A(t0) / A(t0)$, dove A = Costi diretti medi per lo svolgimento delle pratiche di acquisto di beni e servizi (Costi diretti per lo svolgimento della pratica e B = richieste d'ordine da evadere).	60	60,35	100%

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 2016 sono stati assegnati ai dirigenti camerali degli obiettivi aggiuntivi rispetto a quelli previsti nel piano della prestazione organizzativa 2016 della Camera di commercio (i predetti obiettivi sono stati individuati con deliberazione dd. 28.04.2016, n. 69). 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 – Collaborazione regionale

Elaborazione di un catalogo di proposte e implementazione di misure per il miglioramento della raggiungibilità dell'Alto-Adige/Südtirol.

Indicatori	Peso	Obiettivo 2016	Prestazione organizzativa 2016
Elaborazione di un catalogo di proposte per la promozione dell'insediamento di imprese nell'Euregio	50%	1	Raggiunto
Raggiungibilità: presa di posizione scritta della Camera e azioni in collaborazione con le Camere di commercio del Tirolo e di Trento	50%	1	Raggiunto

Obiettivo individuale 2 – Economia digitale

Miglioramento dell'accesso al digitale a favore dell'economia locale.

Indicatori	Peso	Obiettivo 2016	Prestazione organizzativa 2016
Implementazione di tre misure a favore dell'economia locale: nuova presentazione della Camera nei social media, partecipazione alla fiera MOCO e go-live della nuova versione del FLC	100%	31.12.2016	Raggiunto

Obiettivo individuale 3 – Miglioramento dei servizi della Camera

Organizzazione di un Workshop e implementazione di due misure relative al miglioramento dell'attività della Camera

Indicatori	Peso	Obiettivo 2016	Prestazione organizzativa 2016
------------	------	----------------	--------------------------------

Organizzazione di un Workshop e implementazione di due misure relative al miglioramento dell'attività della Camera	100%	3	Raggiunto
--	------	---	-----------

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

Obiettivo individuale 1 – Individuazione continua di forme di risparmio o di maggiori entrate per l'Ente e la sua azienda speciale

Per il raggiungimento dell'obiettivo è prevista, da parte della direzione camerale, l'individuazione di 5 nuove misure di risparmio o nuove fonti d'entrate e l'implementazione delle relative misure.

Indicatori	Peso	Obiettivo 2016	Prestazione organizzativa 2016
Individuazione di forme di risparmio o di maggiori entrate	100%	5	Raggiunto

Obiettivo individuale 2 – Maggiore penetrazione della piattaforma dedicata alla fatturazione elettronica

La Camera di commercio vorrebbe supportare un numero maggiore di imprese con il proprio prodotto (gratuito) e raggiungere una penetrazione maggiore del mercato della fatturazione elettronica (+10% delle imprese rispetto all'anno precedente).

Indicatori	Peso	Obiettivo 2016	Prestazione organizzativa 2016
Aumentare la penetrazione della piattaforma dedicata alla fatturazione elettronica	100%	+10%	Raggiunto

Obiettivo individuale 3 – Introduzione di un sistema documentale

Introduzione di un sistema digitale per l'archiviazione e la gestione dei documenti della Camera di commercio.

Indicatori	Peso	Obiettivo 2016	Prestazione organizzativa 2016
Introduzione di un sistema digitale per la gestione e l'archiviazione documentale	100%	31.12.2016	Raggiunto

Direttore della ripartizione Anagrafe camerale – Dr. Martin Ferrari

Obiettivo individuale 1 – Miglioramento della comunicazione istituzionale

Rafforzamento della collaborazione con l'utenza professionale, ovvero con gli Ordini professionali e le Associazioni di categoria in merito all'attività istituzionale della ripartizione.

Indicatori	Peso	Obiettivo 2016	Prestazione organizzativa 2016
Organizzazione di 2 incontri nell'anno 2016.	50%	2	Raggiunto
Diramazione di 2 note informative nell'arco dell'anno 2016	50%	2	Raggiunto

Obiettivo individuale 2 – Semplificazione e orientamento all'utenza

Adozione di misure per supportare gli utenti negli adempimenti telematici nei confronti del registro delle imprese.

Indicatori	Peso	Obiettivo 2016	Prestazione organizzativa 2016
Redazione di apposite guide ed istruzioni, anche in collaborazione con altre Camere di commercio	50%	31.12.2016	Raggiunto
Organizzazione di 3 specifici corsi di formazione	50%	3	Raggiunto

Obiettivo individuale 3 – Miglioramento dei servizi

Interventi per migliorare il grado di conoscenza e di preparazione professionale dei collaboratori della ripartizione nel proprio campo di attività (per es. su novità normative), al fine di poter offrire all'utenza un servizio quanto più efficiente possibile.

Indicatori	Peso	Obiettivo 2016	Prestazione organizzativa 2016
Organizzazione di 2 incontri formativi nell'anno 2016	50%	2	Raggiunto
Diramazione di 3 note interne nell'arco dell'anno 2016	50%	3	Raggiunto

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

Obiettivo individuale 1 – Intensiva collaborazione con il mondo delle scuole

Intensificare la collaborazione con il mondo delle scuole.

Indicatori	Peso	Obiettivo 2016	Prestazione organizzativa 2016
Numero dei Workshop e delle attività nel settore "Scuola-Economia"	100%	30	Raggiunto

Obiettivo individuale 2 – Analisi sull'economia altoatesina

Elaborazione di studi relativi a tematiche importanti per il futuro dell'economia altoatesina.

Indicatori	Peso	Obiettivo 2016	Prestazione organizzativa 2016
Numero delle ricerche e degli studi pubblicati	100%	5	Raggiunto

Obiettivo individuale 3 – Miglioramento della gestione dati dell'IRE

Implementazione di una banca dati delle relazioni con interfaccia moderna.

Indicatori	Peso	Obiettivo 2016	Prestazione organizzativa 2016
Implementazione di una banca dati delle imprese con access e di un interfaccia per l'utenza	50%	31.12.2016	Raggiunto
Integrazione graduale di fonti di dati aggiuntive e collegamento delle stesse ai dati delle imprese	50%	31.12.2016	Raggiunto

3.5 Sintesi performance dei dirigenti

A) Obiettivi strategici e operativi

Direttore di ripartizione	Media obiettivi strategici	Media obiettivi operativi	Performance media direttore di ripartizione
Dr. Alfred Aberer	86%	97%	94%
Dr. Luca Filippi	79%	90%	89%
Dr. Martin Ferrari	94%	100%	98%
Dr. Georg Lun	96%	100%	99%

Punteggio Dr. Alfred Aberer:	Prestazione organizzativa percentuale	Incidenza	Punteggio raggiunto
20 punti (OS)	86%	100%	17
10 punti (OO)	97%	100%	10
			27

Punteggio Dr. Luca Filippi:	Prestazione organizzativa percentuale	Incidenza	Punteggio raggiunto
20 punti (OS)	79%	100%	16
10 punti (OO)	90%	100%	9
			25

Punteggio Dr. Martin Ferrari:	Prestazione organizzativa percentuale	Incidenza	Punteggio raggiunto
20 punti (OS)	94%	100%	19
10 punti (OO)	100%	60%	6
			25

Punteggio Dr. Georg Lun:	Prestazione organizzativa percentuale	Incidenza	Punteggio raggiunto
20 punti (OS)	96%	100%	19
10 punti (OO)	100%	60%	6
			25

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	5	5	5	20
Dr. Luca Filippi	5	5	5	5	20
Dr. Martin Ferrari	3	3	2	2	10
Dr. Georg Lun	4	2	2	2	10

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
Dr. Luca Filippi	1,67	1,67	1,66	5
Dr. Martin Ferrari	1,67	1,67	1,66	5*
Dr. Georg Lun	1,67	1,67	1,66	5*

*non considerati

D) Performance totale (a+b+c)

Direttore di ripartizione	A	B	C	Totale punti	Punteggio massimo riconosciuto
Dr. Alfred Aberer	27	20	5	52	50
Dr. Luca Filippi	25	20	5	50	50
Dr. Martin Ferrari	25	10	0	35	35
Dr. Georg Lun	25	10	0	35	35

4 RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

Si rimanda agli indicatori e risultati contenuti nel bilancio d'esercizio 2016 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 2016 una presenza in ruolo di n. 69 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;
- 21 collaboratrici nelle classi economico professionali C1, C2 e C3;

Al 31.12.2015 gli incarichi di direzione conferiti erano i seguenti:

- 4 direttori di ripartizione, tutti uomini;
- 12 direttori d'ufficio, di cui 5 donne e 7 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. La direzione della Camera informa l'ufficio competente di Unioncamere (performance) dell'avvenuta pubblicazione della relazione.

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.

