



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

CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

PARTNER DER WIRTSCHAFT

AL SERVIZIO DELL'ECONOMIA

LEISTUNGSPLAN

**PIANO DELLA
PRESTAZIONE
ORGANIZZATIVA**

2017 – 2019



Anlage an den Beschluss
Nr. 78 vom 26.06.2017

Allegato alla deliberazione
dd. 26.06.2017, n. 78

INHALT

1	VORSTELLUNG DES PLANS	SEITE 3
2	IDENTITÄT DER KÖRPERSCHAFT	SEITE 4
2.1	Institutionelles Mandat	Seite 4
2.2	Mission	Seite 4
2.3	Vision	Seite 5
3	PERSPEKTIVEN DER BALANCED SCORECARD (BSC)	SEITE 5
3.1	Kundenperspektive	Seite 5
3.2	Interne Prozesse	Seite 5
3.3	Lernen und Entwicklung	Seite 5
3.4	Finanzperspektive	Seite 6
4	STRATEGISCHE BEREICHE	SEITE 6
4.1	Interessensvertretung	Seite 6
4.2	Hoheitliche Tätigkeiten	Seite 8
4.3	Dienstleistungen für die Unternehmen	Seite 8
4.4	Effiziente interne Verwaltung	Seite 8
5	STRATEGISCHE ZIELE	SEITE 9
5.1	Strategischer Plan	Seite 9
5.2	Strategische Ziele im Detail	Seite 10
6	VON DEN STRATEGISCHEN ZIELEN ZU DEN OPERATIVEN ZIELEN	SEITE 18
6.1	Operativer Plan	Seite 18
6.2	Operative Ziele im Detail	Seite 23

1 VORSTELLUNG DES PLANS

Das vorliegende Dokument, Leistungsplan genannt, wurde von der Handelskammer Bozen erstellt, um die Tätigkeit und die erwartete Leistungen der Körperschaft für den Zeitraum 2017-2019 zu definieren. Das Dokument gehört zu der Planungsphase des sogenannten Leistungskreislaufs, welcher in den nationalen Handelskammern durch das gesetzesvertretende Dekret Nr. 150/2009 eingeführt und danach durch das Regionalgesetz Nr. 4/2011 der Autonomen Region Trentino-Südtirol übernommen wurde. Der Art. 1, Buchstabe b), Absatz 1-ter des eben genannten Regionalgesetzes sieht nämlich vor, dass *„zur Verbesserung der Dienstleistungen und der Organisation – ... nach Mitteilung an die Gewerkschaften – mit Verwaltungsakten Verfahren für die Messung und Bewertung der von den Organisationseinheiten erzielten Ergebnisse und Formen der Verifizierung des Grades der Nutzerzufriedenheit vorgesehen (werden).“*

Neben der Erfüllung der Gesetzesvorschriften ist die Anwendung des Leistungsplans eine Gelegenheit für die Körperschaft, die bereits bestehenden Instrumente der Planung unter den Gesichtspunkten der Integration, der Koordination und der Synthese anzuwenden. Der Plan basiert sowohl auf den langfristigen Richtlinien des mehrjährigen Tätigkeitsprogramms (5 Jahre), auf den Vorgaben des Vorausschauenden und programmatischen Berichts (welcher das mehrjährige Tätigkeitsprogramm aktualisiert), als auch auf den kurzfristigen Zielen des jährlichen Tätigkeitsprogramms und ergänzt dabei die einzelnen Aspekte und führt den Planungskreislauf auf einen dreijährigen Zeithorizont zurück.

Die in diesen beiden Dokumenten aufgeführte Strategie ist daher im Leistungsplan in Form der ermittelten strategischen Ziele integriert (anschließend in operative Ziele abzuleiten). Die strategischen Ziele müssen sinnvoll mit dem Inhalt der oben genannten Instrumente zusammenwirken.

Man bedenke außerdem, dass die Transparenz-bezogenen Ziele, welche sei es das Verständnis hinsichtlich der veröffentlichten Daten verbessern (insbesondere jene Informationen, welche sich auf die Jahresbilanz und auf den Kosten des Personals beziehen), sowie den Zugriff auf dieselben erleichtern, im Sinne des Art. 14, Absatz 1-quater des gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 33/2013 (welcher Gesetzesbestimmungen bezüglich des Bürgerzugangs und die mit der Veröffentlichung der Daten, der Transparenz und die Verbreitung der Informationen der öffentlichen Körperschaften verbundenen Pflichten beinhaltet) in den Verwaltungsakten zur Erteilung bzw. zur Bestätigung der Leitungsaufträge und in den diesbezüglichen Verträgen festgehalten werden müssen.

Die konzeptionelle Struktur des Leistungsplans setzt sich wie folgt zusammen: mit der Mission und dem Institutionellen Mandat als Ausgangspunkt, haben die politischen Organe der Handelskammer Bozen die strategischen Bereiche ermittelt (enthalten im mehrjährigen Tätigkeitsprogramm), innerhalb welcher die Körperschaft handeln muss. Von diesen ausgehend, wurden die jeweiligen strategischen Ziele festgelegt, das heißt die spezifischen Handlungsrichtlinien, welchen die Kammer folgen muss und an die verschiedene Indikatoren (KPI – Key Performance Indicator) zur Messbarkeit geknüpft sind. Dies wird im Dokument *„System für die Leistungsbewertung der Organisationseinheiten“* behandelt.

Die strategischen Ziele werden wiederum auf eine "niedrigere" Ebene abgeleitet, nämlich auf die Ebene der operativen Ziele, welche den für das Folgejahr durchzuführenden Tätigkeiten entsprechen und daher jährlich aktualisiert werden. Jedes operative Ziel ist mit mindestens einem Indikator und einem Ziel (dem erwarteten Niveau der Leistung) ausgestattet. Nach

Abschluss der Bezugsperiode wird ein Vergleich zwischen den erwarteten und erreichten Werten durchgeführt und somit die Leistung der Struktur in der entsprechenden Periode bewertet. Um die Erreichung der Ziele zu fördern, werden vom zuständigen Amt der Handelskammer in dreimonatigen Zeitabständen, aufgrund der von den für die Erreichung der Ziele zuständigen Personen mitgeteilten Daten, Kontrollen durchgeführt. Die für die Erreichung der Ziele zuständigen Personen müssen, im Falle einer diesbezüglichen Anfrage, die mitgeteilten Daten rechtfertigen.

2 IDENTITÄT DER KÖRPERSCHAFT

Gemäß dem Dekret des Präsidenten des Regionalausschusses Nr. 9/L vom 12. Dezember 2007 ist die Handelskammer Bozen eine autonome öffentliche Körperschaft, welche Funktionen allgemeinen Interesses für die Unternehmen ausführt und sich damit einhergehend um die Entwicklung der lokalen Wirtschaft kümmert. Zur Umsetzung dieser Definition haben die Leitungsorgane der Handelskammer Bozen, im Einvernehmen mit den Führungskräften und den internen und externen Stakeholdern die Identität und den Daseinszweck der Körperschaft genauer ausgearbeitet. Nachfolgend werden das Institutionelle Mandat, die Mission und die Vision der Handelskammer Bozen erläutert.

2.1 Institutionelles Mandat

Das Institutionelle Mandat beschreibt das Umfeld, in welchem die Kammer aufgrund ihrer Zuständigkeiten tätig sein kann und muss (genauestens im obengenannten Dekret des Präsidenten des Regionalausschusses 9/L 2007 beschrieben). Der Artikel 4 benennt die einzelnen Funktionen im Detail. Gemäß diesem juristischen Ansatz ist die Handelskammer eine öffentliche Institution zur Wahrnehmung der Interessen der Wirtschaft des Landes und übt diese Funktionen direkt mittels der eigenen Ämter oder mit Hilfe von Synergien mit anderen Körperschaften und den lokalen Wirtschaftsverbänden aus. Der Auftrag der Handelskammer ist es, Tätigkeiten zugunsten der Entwicklung des Unternehmertums durchzuführen. Dies geschieht einerseits indem die Handelskammer Dienstleistungen zur Unterstützung der Entwicklung des wirtschaftlichen Gefüges und des Wettbewerbs für die Unternehmen anbietet und andererseits indem die Kammer den Regierungsstellen auf nationaler Ebene und auf Landesebene die Interessen der Südtiroler Unternehmer nahe bringt.

2.2 Mission

Die Mission stellt die Daseinsberechtigung des Unternehmens dar und den Bereich, in welchem die Kammer in Bezug auf die politische Tätigkeit und die durchgeführten Aktionen tätig ist. Anders ausgedrückt ist sie eine zusammengefasste Interpretation der Funktion der Organisation nach außen und nach innen. Unsere Handelskammer hat folgende Mission:

"Wir sind eine Organisation aller Südtiroler Unternehmen. Als Körperschaft des öffentlichen Rechtes sind wir besonders den Prinzipien Demokratie, Transparenz und Unparteilichkeit verpflichtet."

"Wir unterstützen die Wirtschaftstreibenden in mehrfacher Weise, leisten im Auftrag von Staat und Land wirtschaftsrelevante Dienste und vertreten die Interessen der Betriebe gegenüber der Öffentlichkeit, den Entscheidungsträgern und Verwaltungen."

2.3 Vision

Die Vision ist eng mit der Mission verbunden und gibt eine Voraussicht der Kammer in einem zukünftigen Szenario an, außerdem spiegelt sie die Ideale und die Werte wider, welche die Körperschaft zu verfolgen vorhat. Die Handelskammer Bozen hat folgende Vision:

- Förderung eines freien Unternehmertums im Rahmen einer sozialen Marktwirtschaft;
- Verbesserung der Rahmenbedingungen für die Wirtschaft;
- Förderung einer langfristigen positiven wirtschaftlichen Entwicklung;
- Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit unseres Landes;
- Problemlöser für die Unternehmen;
- Impulsgeber für die wirtschaftliche Entwicklung;
- Förderung einer positiven Wirtschaftsgesinnung.

3 PERSPEKTIVEN DER BALANCED SCORECARD

Das System zur Messung und Bewertung der Leistung der Organisationseinheiten der Handelskammer Bozen beruht auf der Methode der Balanced Scorecard (BSC), einem Instrument, welches es erlaubt, von der Mission ausgehend, die Strategie der Körperschaft zu bestimmen und sie in strategische Ziele abzuleiten und somit die Messbarkeit der selben zu erleichtern. Grundlegende Eigenschaft der BSC ist es, jedes Element der Tätigkeit der Kammer zu berücksichtigen, von den strategischen bis zu den operativen Zielen, innerhalb einer oder mehrerer verschiedener Perspektiven (Perspektiven der BSC). Die einzelnen Ziele werden daher im Licht der größtmöglichen Anzahl von Perspektiven betrachtet und in ihrer Ausarbeitung wurde versucht, diese Eigenschaft der Multidimensionalität herauszuheben. Die einzelnen Perspektiven sind:

3.1 Kundenperspektive

Die Kundenperspektive dient dazu, den Zufriedenheitsgrad der Kunden und der Stakeholder zu berücksichtigen. Sie möchte folgende Frage beantworten:

Welche Leistungen sollten wir für unsere Kunden erbringen und wie müssen wir ihnen gegenüber auftreten, um die Strategie umzusetzen?

3.2 Interne Prozesse

Die Perspektive der internen Prozesse betrachtet die Notwendigkeit, die interne Effizienz und die interne Effektivität zu berücksichtigen. Sie möchte folgende Frage beantworten:

Wie müssen wir die internen Prozesse optimieren, um unsere Kunden zufrieden zu stellen?

3.3 Lernen und Entwicklung

Die Perspektive "Lernen und Entwicklung" ist verknüpft mit Innovation und Lernen in Bezug auf: Fähigkeiten und Kompetenzen der Mitarbeiter, Motivation, Verbesserung der technologischen und informationstechnologischen Infrastruktur. Sie möchte folgende Frage beantworten:

Wie erhalten wir die Fähigkeit zum Wandel, zum Verbessern und zum Entwickeln, um das Innovationspotenzial und die Strategie-Verwirklichungskompetenz zu steigern?

3.4 Finanzperspektive

Die Finanzperspektive bewertet die Führung und Steuerung der Handelskammer unter Berücksichtigung eines buchhalterischen und ökonomischen Gleichgewichts. Sie möchte folgende Frage beantworten:

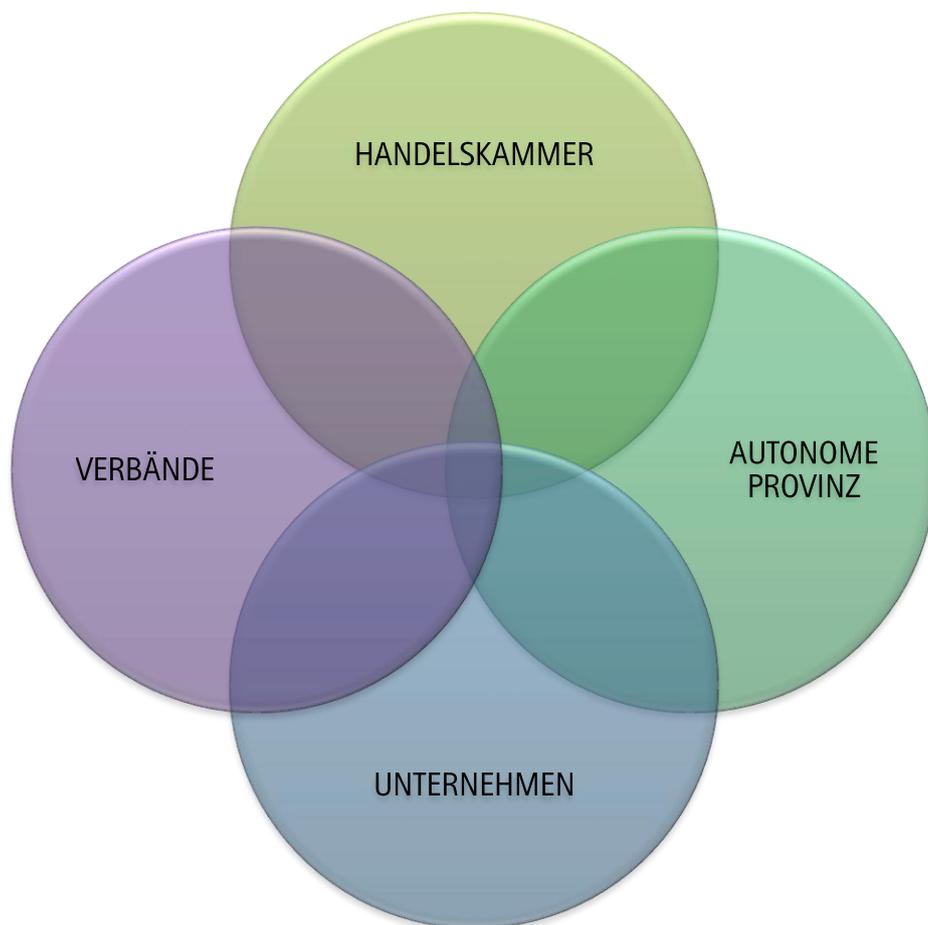
Auf welche Art und Weise garantieren wir ein ökonomisch-finanzielles Gleichgewicht und ein optimales Kosten-Nutzen-Verhältnis?

4 STRATEGISCHE BEREICHE

Die strategischen Bereiche der Kammer wurden mit der Verwendung des mehrjährigen Programms ermittelt und sind darin enthalten. Da sie in der Hierarchie, nach der Mission und der Vision, am oberen Ende der Strategie stehen, ist es maßgeblich, sie hier in Erinnerung zu rufen. Daher folgt nun eine Präsentation der strategischen Bereiche der Handelskammer Bozen.

4.1 Engagement für die Interessen der Wirtschaft

Die Handelskammer nimmt die Interessen der Unternehmen auf Landesebene wahr. Diese Aufgabe wird in enger Zusammenarbeit mit den Wirtschaftsverbänden und den institutionellen Organen ausgeführt. Durch Umfragen bei Unternehmen zum Zweck der Untersuchung der wirtschaftlichen Situation, erarbeitet die Kammer Gutachten und neue Initiativen. Eigens dafür vorgesehene Studien und Analysen fokussieren sich stattdessen auf die Schwachstellen und Stärken der Südtiroler Wirtschaft und des Standorts Südtirol, um den Verantwortlichen der Politik und der Wirtschaft Vorschläge zu unterbreiten und Entscheidungshilfe leisten zu können. Da die korrekte Aufklärung und Informationsweitergabe zur optimalen Abwicklung dieser Tätigkeiten unbedingt notwendig ist, spielt die Kommunikation der Handelskammer eine zentrale Rolle.



4.2 Hoheitliche Tätigkeiten

Zu den sogenannten hoheitlichen Tätigkeiten der Handelskammer gehören: die Führung des Handelsregisters und der Berufsverzeichnisse, die Registrierung von Marken und Patenten, Aufgaben im Bereich des Umweltschutzes, die legale Metrologie und die Produktsicherheit, sowie die Ausstellung von Dokumenten für den Außenhandel. Bei der Ausführung dieser Aufträge gilt die größte Aufmerksamkeit der Kammer der Information, der Unterstützung und der Reduzierung der bürokratischen Aufwände zu Lasten der Unternehmen.

4.3 Dienstleistungen für die Unternehmen

Die Handelskammer bietet eine Vielzahl von Diensten für die Südtiroler Unternehmen an. Dabei gebührt besonderer Dank den beiden Sonderbetrieben: dem Institut für die Wirtschaftsförderung (WIFI) und die IDM Südtirol – Alto Adige. Das Institut für Wirtschaftsforschung liefert Analysen, Studien und Nachforschungen für eine große Bandbreite an Empfängern (Unternehmen, Verbände, Landesverwaltung), um die wirtschaftlichen Phänomene besser verstehen zu können und daher eine Unterstützung beim Entscheidungsprozess darzustellen. Mittels des WIFI – Weiterbildung und Personalentwicklung, Teil des Sonderbetriebes Institut für Wirtschaftsförderung, führt die Kammer die berufliche Weiterbildung mit dem Ziel die Kompetenzen und Fähigkeiten der Unternehmer und ihrer Mitarbeiter auszubauen, durch. Sie arbeitet desweiteren in den Sektoren Unternehmensgründung und –nachfolge, Kooperation und soziale Verantwortung. Die Kammer bietet Dienste zur Erhaltung der Wettbewerbsfähigkeit der lokalen Unternehmen an und unterstützt sie in ihrem Wachstum. Zudem gibt es eine Mediationsstelle und ein Schiedsgericht für die Konfliktbereinigung. Die IDM unterstützt u.a. die Internationalisierung der Unternehmen und fördert die Bekanntheit und das Image der Südtiroler Qualitätsprodukte.

4.4 Effiziente interne Verwaltung

Eine effiziente interne Verwaltung ist Grundlage für ein gutes Funktionieren der Körperschaft und muss eine korrekte Verwaltung des Humankapitals, des Vermögens und der Investitionsgüter beinhalten. Die Verwaltungstätigkeit und die geleisteten Dienste müssen sich an den Prinzipien der Transparenz und der Vereinfachung richten. Dies kann durch eine Digitalisierung der internen, aber auch der externen, Prozesse erreicht werden.

5 STRATEGISCHE ZIELE

Der Begriff strategisches Ziel definiert jenes Ziel, welches sich die Organisation langfristig zu erreichen gesetzt hat, damit die Inhalte der strategischen Bereiche mit Erfolg umgesetzt werden. Nachfolgend werden die Ziele für die drei Jahre 2017–2019 aufgeführt:

5.1 Strategischer Plan

Aus den Perspektiven der BSC und den strategischen Bereichen entsteht der strategische Plan, welcher die strategischen Ziele der Kammer beinhaltet.

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			
	9 – Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse			
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			

5.2 Strategische Ziele im Detail

Die Zielvorgaben verstehen sich als „ \geq “, außer es ist im Dokument anders angeführt.

Strategisches Ziel 1– Sensibilisierung für Wirtschaftsthemen und Förderung einer unternehmensnahen Wirtschaftspolitik

Hier steht die Realisierung von Kampagnen für lokale Wirtschaftsthemen, wie die Erreichbarkeit von Südtirol, die Public-Private-Partnership, der Bürokratieabbau, die Zusammenarbeit mit der Unternehmerwelt, der Politik, den Bürgern und anderen Interessensgruppen zwecks Festsetzung und Umsetzung von Maßnahmen, welche die Wirtschaftsentwicklung in Südtirol unterstützen, im Mittelpunkt; des Weiteren gehört dazu die Förderung der Zusammenarbeit zwischen Schule und Wirtschaft, die Initiative „Frau in der Wirtschaft“ und die Koordinierung des Komitees für die Förderung des weiblichen Unternehmertums.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Interessensvertretung

Für Ziel relevante Abteilungen: Wirtschaftsförderung; Wirtschaftsforschung

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Ziel 2018	Ziel 2019
Organisierte Tagungen zu Wirtschaftsthemen: Wert A, wobei A = Anzahl der Tagungen zu Wirtschaftsthemen	33,3%	7	7	7
Treffen mit anderen Institutionen betreffend die Förderung einer unternehmerfreundlichen Wirtschaftspolitik: Wert A, wobei A = Anzahl der Treffen mit anderen Institutionen betreffend die Förderung einer unternehmerfreundlichen Wirtschaftspolitik	33,3%	20	20	20
Anzahl der Statements zu Vorschlägen über Gesetzesänderungen oder Gesetzesentwürfen: Wert A, wobei A = Anzahl der Statements zu Vorschlägen über Gesetzesänderungen oder Gesetzesentwürfen	33,3%	10	10	10

Strategisches Ziel 2 – Modernes Weiterbildungsangebot für die Südtiroler Wirtschaft

Der Zweck ist hierbei eine angemessene Menge von Weiterbildungskursen für die Südtiroler Wirtschaft zu organisieren und somit die Unternehmen in ihrem stetigen Wachstum zu stärken. Das Ziel aller Initiativen des WIFI ist die Verbesserung und Stärkung der Handlungskompetenz der Unternehmer, der Führungskräfte und der Mitarbeiter damit sie den sich ständig ändernden Bedürfnissen besser begegnen können und damit für die Gegenwart und Zukunft gewappnet sind.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Dienstleistungen für die Unternehmen

Für Ziel relevante Abteilungen: Wirtschaftsförderung

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Ziel 2018	Ziel 2019
Qualitätsniveau der Fortbildungsveranstaltungen: Verhältnis zwischen A und B in %, wobei A = Anzahl der Feedback-Fragebögen über die WIFI Weiterbildungen mit den Bewertungen: gut, sehr gut und ausgezeichnet und B = Gesamtzahl der Feedback-Fragebögen von den WIFI-Weiterbildungen (Kodex 1 – 9)	33,3%	85%	85%	85%
Anteil an neuen und aktualisierten Veranstaltungen: Verhältnis zwischen A und B in %, wobei A = Anzahl an neuen und aktualisierten Veranstaltungen, die vom WIFI organisiert werden und B = Gesamtzahl der Veranstaltungen, die vom WIFI organisiert werden	33,3%	20%	15%	15%
Realisierte Fortbildungsaktivitäten in Kooperation: Wert A, wobei A = Anzahl der realisierten Aktivitäten der WIFI in Kooperationen (Veranstaltungen, Projekte, Dienste)	33,3%	25	25	25

Strategisches Ziel 3 – Marktregelung und Wettbewerbsschutz

Das Ziel der Kammer besteht darin, zu gewährleisten, dass die Dynamik des Marktes in den Sektoren, welche der Kontrollfunktion der Körperschaft unterliegen, gesetzeskonform abläuft. Die Übernahme dieser Aufgaben setzt eine qualitative und quantitative Verbesserung der Überwachungstätigkeit voraus. Zu diesem Tätigkeitsbereich gehören auch die Landwirtschaft sowie die Wechsel- und Scheckproteste.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten

Für Ziel relevante Abteilungen: Verwaltungsdienste; Wirtschaftsförderung; Landwirtschaft

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Ziel 2018	Ziel 2019
Erhöhung der Anzahl der Bediensteten, die für die Betreuung der Gewinnspiele zuständig sind: Wert A, wobei A = Anzahl der neuen Zuständigen für Gewinnspiele	33,3%	2	2	2
Organisation von Events in Kooperation mit den Freiberuflern (z.B. Chemiker): Wert A, wobei A = Anzahl der Events	33,3%	1	2	3
Absprache mit den Wirtschaftsverbänden um Vorschläge für die Festlegung der Richtpreisverzeichnisse für Hoch und Tiefbau: Organisation der Treffen und der Absprachen	33,3%	4	4	4

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Ziel 2018	Ziel 2019
innerhalb des 31. Dezembers des laufenden Jahres				

Strategisches Ziel 4 – Analyse der Südtiroler Wirtschaftsstruktur

Ziel ist die Erstellung und die Verbreitung von Studien und Analysen über Schlüsselthemen der Südtiroler Wirtschaft, um für die Entscheidungsprozesse der Politik und der Wirtschaft relevante Informationen zu liefern.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Interessensvertretung

Für Ziel relevante Abteilungen: Wirtschaftsforschung

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Ziel 2018	Ziel 2019
Anzahl der Meldungen, Interviews und Beiträge in den Medien zu Studien, Analysen und Berichten des WIFO: Wert A, wobei A = Anzahl der Meldungen, Interviews, Beiträge in den Medien zu Studien und Analysen	33,3%	25	25	25
CATI/CAWI –Umfragenquote des WIFO: 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	33,3%	50%	50%	50%
Antwortzeiten für Datenanfragen an das WIFO: Verhältnis zwischen A und B in %, wobei A = Summe der Antwortzeiten für Datenanfragen an das WIFO in Tagen und B = Gesamtanzahl der Datenanfragen an das der WIFO	33,3%	10	10	10

Strategisches Ziel 5 – Förderung und Optimierung der Dienste im Bereich Unternehmensentwicklung

Zweck dieses Ziels ist die Optimierung und die Bekanntmachung der vom Bereich "Innovation, gewerbliche Schutzrechte und Unternehmensentwicklung" angebotenen Dienstleistungen, wie die Kooperation, die Unternehmensgründung und –nachfolge sowie der Angebote von Beratungen über das Thema "Familienfreundliches Unternehmen" und Produktetikettierung.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Dienstleistungen für die Unternehmen

Für Ziel relevante Abteilungen: Wirtschaftsförderung; Verwaltungsdienste;

	Gewicht	Ziel 2017	Ziel 2018	Ziel 2019
--	---------	-----------	-----------	-----------

Indikatoren				
Tagungen zum Thema Innovation: Wert A, wobei A = Anzahl der Tagungen zum Thema Innovation	33,3%	1	1	1
Werbekampagnen zur Förderung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie: Wert A, wobei A = Anzahl der Werbekampagnen zur Förderung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie	33,3%	1	1	1
Individuelle Beratungen zum Thema Unternehmensentwicklung: Wert A, wobei A = Anzahl der Tage für Spezialberatungen "Fit für die Zukunft" zum Thema Unternehmensentwicklung	33,3%	140	140	140

Strategisches Ziel 6 – Förderung der alternativen Streitbeilegung

Dieses Ziel betrifft die Bekanntmachung der Mediations- und Schiedsgerichtsdienstleistungen bei den Unternehmen und Bürgern, welche von der Handelskammer angeboten und kontinuierlich verfeinert und weiterentwickelt werden.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten

Für Ziel relevante Abteilungen: Generalsekretariat

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Ziel 2018	Ziel 2019
Verfahren zur alternativen Streitbeilegung: Wert A, wobei A = Anzahl der hinterlegten Verfahren zur alternativen Streitbeilegung (Schiedsverfahren, vertragliche Expertisen und Schiedsgutachten)	33,3%	22	24	24
Fortbildungs- und Informationsveranstaltungen zum Thema alternative Formen der Gerichtsbarkeit: Wert A, wobei A = Prozentueller Anteil der von Seiten der Teilnehmer abgegebenen Feedback Fragebögen mit einer positiven Bewertung	33,3%	70%	70%	70%
Fragebögen zur Kundenzufriedenheit im Rahmen der Alternative Dispute Resolution (ADR): 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)	33,3%	90%	90%	90%

Strategisches Ziel 7 – Verbesserung der institutionellen Kommunikation

Ziel der Handelskammer ist der Ausbau und die Verbesserung der Wirksamkeit der externen Kommunikation der Körperschaft, um möglichst eine große Anzahl an Kunden/Interessensgruppen über die Tätigkeit der Kammer zu informieren.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten; Interessensvertretung; Dienstleistungen für die Unternehmen

Für Ziel relevante Abteilungen: Generalsekretariat, Verwaltungsdienste; Wirtschaftsforschung;

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Ziel 2018	Ziel 2019
Newsletter-Abonnenten: Wert A, wobei A = Anzahl der Abonnenten von verschiedenen Newslettern der Kammer	33,3%	5.000	5.000	5.000
Die Anzahl der „Fans und Followers“ der Social Media der Handelskammer erhöhen: Wert A, wobei A = Anstieg im Verhältnis zum Vorjahr:	33,3%	+20%	+10%	+10%
Anzahl der Presseartikel über die Kammer: Wert A, wobei A = Anzahl der veröffentlichten Presseartikel über die Handelskammer	33,3%	100	100	100

Strategisches Ziel 8 – Entbürokratisierung, Vereinfachung, Transparenz und qualitative Verbesserung der Verwaltungsstrukturen

Hier wird der Fokus vor allem auf folgende Aspekte gelegt: Einhaltung der Zahlungsfristen für die Lieferanten von Gütern und Dienstleistungen und schrittweise Reduzierung der Zahlungszeiten; Verringerung der bürokratischen Belastung der Kunden/Bürger; Verbesserung der Verwaltungstätigkeit des Handelsregisters; Informationstätigkeit und Vereinfachung der Verwaltungsverfahren.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Dienstleistungen für die Unternehmen; Hoheitliche Tätigkeiten; Effiziente interne Verwaltung

Für Ziel relevante Abteilungen: Verwaltungsdienste; Meldeamt der Kammer

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Ziel 2018	Ziel 2019
Umgesetzte Maßnahmen zur Verwaltungsvereinfachung: Wert A, wobei A = Anzahl der angenommenen Maßnahmen zur Verwaltungsvereinfachung	33,3%	2	2	2
Interne und externe Veranstaltungen zur Förderung der Transparenz: Wert A, wobei A = Anzahl der Events	33,3%	4	4	4

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Ziel 2018	Ziel 2019
zur Förderung der Transparenz				
Anzahl der eingetragenen Start-up Unternehmen: Wert A, wobei A = Anzahl der Start-up Unternehmen, welche vom Handelsregister betreut und in der Folge eingetragen wurden	33,3%	2	4	6

Strategisches Ziel 9 – Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse

Hierbei sind die Strukturierung der Tätigkeit und der Prozesse unter dem Gesichtspunkt der Steigerung der Effizienz und der Qualität sowie der Anpassung der internen Prozesse an die technische Entwicklung gemeint.

Perspektiven der BSC: Interne Prozesse

Strategischer Bereich: Dienstleistungen für die Unternehmen; Hoheitliche Tätigkeiten; Effiziente interne Verwaltung; Interessensvertretung

Für Ziel relevante Abteilungen: Generalsekretariat; Verwaltungsdienste Meldeamt der Kammer; Landwirtschaft; Wirtschaftsförderung

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Ziel 2018	Ziel 2019
Interne und externe Weiterbildungsmaßnahmen für die Förderung und Entwicklung des E-Government: Wert A, wobei A = Anzahl der internen bzw. externen Weiterbildungsmaßnahmen für die Förderung und Entwicklung des E-Government	33,3%	2	2	2
Maßnahmen zur Standardisierung der Verfahren der Handelskammer und des Instituts für die Wirtschaftsförderung: Wert A, wobei A = Anzahl der umgesetzten Maßnahmen zur Standardisierung der Verfahren	33,3%	1	1	1
Umsetzung der für das Jahr 2016 vorgesehenen Maßnahmen für den Erhalt der ISO-Zertifizierung: Datum, innerhalb dem das Ziel erreicht werden muss	33,3%	31.12.17	31.12.18	31.12.19

Strategisches Ziel 10 – Personalentwicklung

Ziel der Handelskammer ist die Verbesserung der Kompetenzen der Bediensteten, indem spezifische Bildungsprogramme geschaffen und gefördert werden.

Perspektive der BSC: Lernen und Entwicklung

Strategischer Bereich: Dienstleistungen für die Unternehmen; Hoheitliche Tätigkeiten; Effiziente interne Verwaltung; Interessensvertretung

Für Ziel relevante Abteilungen: Verwaltungsdienste;

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Ziel 2018	Ziel 2019
Durchschnittliche Anzahl der Mitarbeitergespräche im Jahr: Verhältnis zwischen A und B in %, wobei A = Anzahl der strukturierten Gespräche mit den eigenen Mitarbeitern und B = Anzahl der Mitarbeiter	33,3%	1	1	1
Umsetzungsrate des Bildungsplanes: Verhältnis zwischen A und B in %, wobei A = Anzahl der durchgeführten internen Kurse und B = Anzahl der im Bildungsplan vorgesehenen internen Kurse	33,3%	60%	60%	60%
Organisation von 3 Weiterbildungen zu spezifischen Themen (Mobbing, Verwaltungsrecht, E-Government) Wert A, wobei A = Anzahl der Weiterbildungskurse	33,3%	3	2	1

Strategisches Ziel 11 – Wirtschaftlich-finanzielles Gleichgewicht der Körperschaft

Ziel der Handelskammer ist der Erhalt des wirtschaftlich-finanziellen Gesundheitszustands der Körperschaft und Sicherung der mittel- und langfristigen Finanzierbarkeit, auch in Bezug auf den Stabilitätspakt.

Perspektive der BSC: Finanzen

Strategischer Bereich: Effiziente interne Verwaltung

Für Ziel relevante Abteilungen: Verwaltungsdienste

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Ziel 2018	Ziel 2019
Wirtschaftliches Gleichgewicht der laufenden Verwaltung: Verhältnis zwischen A und B in %, wobei A = laufende Kosten und B = laufende Erträge	33,3%	<130%	<130%	<130%
Finanzielle Solidität: Verhältnis zwischen A und B in %, wobei A = Eigenkapital und B = Gesamtkapital	33,3%	60%	60%	60%
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)	33,3%	20%	20%	20%

Strategisches Ziel 12 – Optimierung des Ressourceneinsatzes der Körperschaft

Ziel ist die Aufwertung der verfügbaren Finanz-, Vermögens- und technischen Ressourcen, nach dem Gesichtspunkt der Effizienz und der Wirksamkeit, sowie Steigerung des Humankapitals. Aufgrund der strategischen Relevanz des Zieles wird die Handelskammer im Laufe des Jahres 2016 und der Folgejahre, diverse Maßnahmen für die Reduzierung der Gesamtausgaben umsetzen.

Perspektive der BSC: Finanzen

Strategischer Bereich: Dienstleistungen für die Unternehmen; Hoheitliche Tätigkeiten; Effiziente interne Verwaltung; Interessensvertretung

Für Ziel relevante Abteilungen: Generalsekretariat; Verwaltungsdienste; Meldeamt der Kammer; Landwirtschaft; Wirtschaftsförderung; Wirtschaftsforschung

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017	Ziel 2018	Ziel 2019
Effizienz der Struktur: Verhältnis zwischen A und B in %, wobei A = laufende Kosten der institutionellen Funktion A + B und B = laufende Kosten abzüglich Abschreibungen	33,3%	<80%	<80%	<80%
Zusammensetzung der laufenden Ausgaben (Personalausgaben): Verhältnis zwischen A und B in %, wobei A = Personalausgaben und B = Ausgaben für den Betrieb der Ämter	33,3%	>150%	>150%	>150%
Nutzung von EU-Geldern zur Stärkung der Dienste zu Gunsten der lokalen Unternehmen: Einleitung eines „EFRE“ Projekts zur Stärkung der Dienste zu Gunsten der lokalen Unternehmen	33,3%	31.12.17	31.12.18	31.12.19

6 VON DEN STRATEGISCHEN ZIELEN ZU DEN OPERATIVEN ZIELEN

Der Begriff „operatives Ziel“ definiert die Aktionen, welche notwendig sind, um die strategischen Ziele zu implementieren und die dazugehörigen Modalitäten festzulegen. Nachfolgend werden die operativen Ziele für das Jahr 2017 aufgeführt:

6.1 Operativer Plan

Der Übergang von den strategischen Zielen zu den operativen Zielen. Der operative Plan sieht folgendermaßen aus:

Ziel	Strategischer Bereich Interessensvertretung	Strategischer Bereich Hoheitliche Tätigkeiten	Strategischer Bereich Dienstleistungen für die Unternehmen	Strategischer Bereich effiziente interne Verwaltung
Perspektive der BSC Kunden				
➤ Strategisches Ziel 1 – Sensibilisierung für Wirtschaftsthemen und Förderung einer unternehmensnahen Wirtschaftspolitik	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 1.1 – Zufriedenheit der Lehrpersonen mit den Unterrichtseinheiten im Rahmen des Projektes „Schule – Wirtschaft“	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 1.2 – Aktualisierung der didaktischen Materialien für die Schulen im Rahmen des Projektes „Schule – Wirtschaft“	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 1.3 – Organisation der Veranstaltungen und Events für die Schüler/Studenten der Südtiroler Schulen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Strategisches Ziel 2 – Modernes Weiterbildungsangebot für die Südtiroler Wirtschaft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 2.1 – Schaffung eines umfassenden und praxisorientierten Weiterbildungsangebotes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 2.2 – Jährliche Realisierung einer speziellen Bildungsinitiative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Strategisches Ziel 3 – Marktregelung und Wettbewerbsschutz	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 3.1 – Hoher Prozentsatz an erledigten Anträgen um Überwachung von Preisausschreiben und Gewinnspielen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 3.2 – Bekämpfung von „irreführenden Geschäftspraktiken“	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 3.3 – Erhöhung der Anzahl der Weinbetriebe mit Qualitätszertifikat	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 3.4 – Vereinfachung der Verfahren für die Löschanträge bei Wechselprotesten	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 3.5 – Hoher Grad an Abarbeitung der Anträgen für die Überprüfung der Eichinstrumente	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ziel	Strategischer Bereich Interessenvertretung	Strategischer Bereich Hoheitliche Tätigkeiten	Strategischer Bereich Dienstleistungen für die Unternehmen	Strategischer Bereich effiziente interne Verwaltung
• Operatives Ziel 3.6 – Aufrechterhaltung der Anzahl an Inspektionen des Eichdienstes in technischen Zentren und Laboratorien, welche Anspruch auf regelmäßige Überprüfung haben	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 3.7 – Nachkontrolle der geeichten Geräte	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 3.8 – Durchführung der Inspektionen des Wettbewerbsschutzes im Rahmen der Vereinbarung mit der Unioncamere	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Strategisches Ziel 4 – Analyse der Südtiroler Wirtschaftsstruktur	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 4.1 – Anfragen von Kunden bezüglich statistischer Daten über die Südtiroler Wirtschaft	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 4.2 – Analyse der Konjunktorentwicklung in Südtirol	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 4.3 – Aktualisierung der Eckdaten der Südtiroler Wirtschaft	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Strategisches Ziel 5 – Förderung und Optimierung der Dienste im Bereich Unternehmensentwicklung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 5.1 – Förderung des Unternehmergeistes der Südtiroler Studenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 5.2 – Unterstützung von Personen, die sich selbstständig machen möchten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 5.3 – Begleitung und Unterstützung junger Unternehmer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 5.4 – Werbung für die Software zur Lebensmitteletikettierung (Food-Label-Check)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 5.5 – Sensibilisierung der Unternehmen für das Thema Unternehmensnachfolge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 5.6 – Sensibilisierung für die Notwendigkeit der Produktzertifizierung CE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 5.7 – Beratungen „Fit für die Zukunft“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 5.8 – Entwicklung des Projekts Patlib	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Strategisches Ziel 6 – Förderung der alternativen Streitbeilegung (Alternative Dispute Resolution)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 6.1 – Festigung der Anzahl der Mediationsverfahren	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 6.2 – Optimierung der durchschnittlichen Verfahrensdauer bei alternativen Streitbelegungen (Alternative Dispute Resolution)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 6.3 – Optimierung der durchschnittlichen Verfahrensdauer bei Mediationen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 6.4 – Optimierung der durchschnittlichen Zeit zwischen Eingang des Mediationsantrags und dem ersten Mediationstreffen (in Tagen)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ziel	Strategischer Bereich Interessenvertretung	Strategischer Bereich Hoheitliche Tätigkeiten	Strategischer Bereich Dienstleistungen für die Unternehmen	Strategischer Bereich effiziente interne Verwaltung
• Operatives Ziel 6.5 – Überschuldungsstelle	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 6.6 – Schlichtungsstelle im Bereich Verbraucherschutz	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Strategisches Ziel 7 - Verbesserung der institutionellen Kommunikation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 7.1 – Externe Kommunikation: Resonanz von eingesendeten Pressemeldungen der lokalen Massenmedien	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 7.2 – Externe Kommunikation: redaktionelle Seiten in den lokalen Medien	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 7.3 – Organisation einer Sonderausstellung für das Merkantilmuseum	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Strategisches Ziel 8 - Entbürokratisierung, Vereinfachung, Transparenz und qualitative Verbesserung der Verwaltungsstrukturen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 8.1 – Optimierung der durchschnittlichen Zeit bis zur Online-Veröffentlichung der Verwaltungsmaßnahmen (in Tagen)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 8.2 – Zahlungsfristen des Instituts für Wirtschaftsförderung	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 8.3 – Verbesserung der Qualität der Datenbank des Handelsregisters	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 8.4 – Zeitnahe Eintragung ins Handelsregister bei Fusionen und Unternehmensspaltungen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 8.5 – Qualifizierter Beratungsdienst zu Gunsten von Unternehmen, welche eine innovative Start-up GmbH gründen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 8.6 – Verbesserung der Qualität der Datenbank des Handelsregisters für handwerkliche Unternehmen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 8.7 – Ausbau der telematischen Meldungen an die Kontrollstelle für Wein durch die Vereinfachung des technischen Verfahrens	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 8.8 – Pünktlichkeit der Zahlungen der Lieferantenrechnungen der Kammer	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 8.9 – Optimierung bzw. Vereinfachung der Verwaltung der Filialen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Perspektive der BSC <i>Interne Prozesse</i>				
➤ Strategisches Ziel 9 - Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 9.1 – Hoher Prozentsatz der innerhalb von 48 Stunden nach Antragstellung ausgestellten Ursprungszeugnisse	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 9.2 - Hoher Prozentsatz der innerhalb von 48 Stunden nach Antragstellung ausgestellten Sichtvermerke	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 9.3 - Hoher Prozentsatz der innerhalb von 48 Stunden nach	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Ziel	Strategischer Bereich Interessenvertretung	Strategischer Bereich Hoheitliche Tätigkeiten	Strategischer Bereich Dienstleistungen für die Unternehmen	Strategischer Bereich effiziente interne Verwaltung
Antragstellung ausgestellter Carnets ATA				
• Operatives Ziel 9.4 – Niedrighaltung der Beanstandungszahlen von den Kunden bei dem Sekretariat der Kammer und den Dienstleistungen des ADR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 9.5 – Die Fähigkeiten der Mitarbeiter erkennen sowie das Potential des Personals fördern	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 9.6 – Vereinfachung der Personalbeschaffung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 9.7 – Verkürzung des Zeitraums, innerhalb dessen dem Personal geantwortet wird	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 9.8 – Zeitnahe Aktualisierung der Aktiva	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 9.9 – Pünktliche Erstellung der jährlichen Steuerrollen 2013	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 9.10 – Pünktliche Verbuchung der Gehälter	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 9.11 – Verkürzung der durchschnittlichen Zeit für die Bearbeitung der telematischen Meldungen zur Eintragung in das Handelsregister	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 9.12 - Verkürzung der Bearbeitungszeiten für die beim Handelsregister hinterlegten Bilanzen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 9.13 – Einrichtung des telematischen Downloads der Eintragungs- bzw. der Änderungsbestätigungen des Verzeichnisses der Umweltfachbetriebe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 9.14 – Überarbeitung der Prüfungsunterlagen für den Taxi- und Mietwagendienst mit Fahrer in Zusammenarbeit mit dem zuständigen Landesamt und Veröffentlichung der besagten Unterlagen im Internet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 9.15 – Bearbeitung der Anträge des Amtes für Handwerk in einem maximalen Zeitraum von 10 Tagen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Perspektive der BSC <i>Lernen und Entwicklung</i>				
➤ Strategisches Ziel 10 – Personalentwicklung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 10.1 – Sicherstellung einer angemessenen Weiterbildung des Personals	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 10.2 – Audit Familie-Beruf	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 10.3 – Aktualisierung des Personalbedarfsplanes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Perspektive der BSC <i>Finanzen</i>				
➤ Strategisches Ziel 11 – Wirtschaftlich-finanzielles Gleichgewicht der Körperschaft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 11.1 – Periodischer Vergleich des wirtschaftlichen Budgets mit der analytischen Kostenrechnung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Ziel	Strategischer Bereich Interessenvertretung	Strategischer Bereich Hoheitliche Tätigkeiten	Strategischer Bereich Dienstleistungen für die Unternehmen	Strategischer Bereich effiziente interne Verwaltung
• Operatives Ziel 11.2 – Aktualisierung des wirtschaftlichen Budgets der Sonderbetriebe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 11.3 – Aufrechterhaltung des Prozentsatzes der Einhebung der Jahresgebühren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
➤ Strategisches Ziel 12 – Optimierung des Ressourceneinsatzes der Körperschaft	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 12.1 – Abschluss der Abrechnung der Landesbeiträge	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 12.2 – Reduzierung der durchschnittlichen Kosten für die Durchführung von Auswahlverfahren	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 12.3 – Digitalisierung der monatlichen Akten des Lohnbüros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 12.4 – Reduzierung der durchschnittlichen Kosten für die Durchführung der Verwaltungsverfahren für die Löschung der Wechsel- und Scheckproteste	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Operatives Ziel 12.5 – Reduzierung der durchschnittlichen Kosten für die Durchführung der Verfahren für den Erwerb von Waren und Dienstleistungen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

6.2 Operative Ziele im Detail

Der Begriff operatives Ziel definiert die notwendigen Aktionen zur Implementierung der strategischen Ziele und der dazugehörigen Modalitäten. Die Zielvorgaben verstehen sich als „>=“, außer es ist im Dokument anders angeführt.

Operatives Ziel 1.1 – Zufriedenheit der Lehrpersonen mit den Unterrichtseinheiten an den Südtiroler Schulen im Rahmen des Projektes „Schule – Wirtschaft“

Das Ziel des WIFO ist die Sensibilisierung der Schüler und Studenten für Wirtschaftsthemen mittels Präsentationen und Vorträgen über die Südtiroler Wirtschaft in Schulen im Rahmen des Projektes „Schule – Wirtschaft“.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Interessensvertretung

Strategisches Ziel: Sensibilisierung für Wirtschaftsthemen und Förderung einer unternehmensnahen Wirtschaftspolitik

Zuständige Ämter: Studien, Wirtschaftsinformation, Wirtschaftspolitik

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Zufriedenheit der Lehrpersonen mit den Unterrichtseinheiten an den Südtiroler Schulen: Wert A, wobei A = Zufriedenheit der Lehrpersonen mit den Unterrichtseinheiten an den Südtiroler Schulen (% Anteil der positiven Feedbacks)	100%	80%

Operatives Ziel 1.2 – Aktualisierung der didaktischen Materialien für die Schulen im Rahmen des Projektes „Schule – Wirtschaft“

Das WIFO verteilt didaktisches Material, um die Schüler und Studenten für die Wirtschaft zu sensibilisieren. Das Ziel sieht die Aktualisierung dieser Materialien seitens des Dienstes „Schule – Wirtschaft“ vor.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Interessensvertretung

Strategisches Ziel: Sensibilisierung für Wirtschaftsthemen und Förderung einer unternehmensnahen Wirtschaftspolitik

Zuständige Ämter: Studien, Wirtschaftsinformation, Wirtschaftspolitik

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Datum, innerhalb wann das Ziel erreicht werden soll	100%	31.12.2017

Operatives Ziel 1.3 – Organisation der Veranstaltungen und Events für die Schüler/Studenten der Südtiroler Schulen

Das Ziel beinhaltet die Sensibilisierung der Schüler und Studenten für die Wirtschaft mittels Veranstaltungen und Events (Ideenwettbewerbe, Organisation eines Wirtschaftstages und andere Events der Handelskammer).

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Interessensvertretung

Strategisches Ziel: Sensibilisierung für Wirtschaftsthemen und Förderung einer unternehmensnahen Wirtschaftspolitik

Zuständige Ämter: Studien, Wirtschaftsinformation, Wirtschaftspolitik

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Veranstaltungen und Events des Projektes „Schule-Wirtschaft“: Wert A, wobei A = Anzahl der Veranstaltungen und Events im Rahmen des Projektes „Schule - Wirtschaft“	100%	1

Operatives Ziel 2.1 – Schaffung eines umfassenden und praxisorientierten Weiterbildungsangebotes

Das Ziel ist es, über das WIFI überbetriebliche und maßgeschneiderte Bildungsveranstaltungen durchzuführen.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Dienstleistungen für die Unternehmen

Strategisches Ziel: Modernes Weiterbildungsangebot für die Südtiroler Wirtschaft

Zuständige Ämter: WIFI – Weiterbildung und Personalentwicklung

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Vom WIFI durchgeführte Veranstaltungen: Wert A, wobei A = Anzahl der vom WIFI durchgeführten Veranstaltungen	100%	200

Operatives Ziel 2.2 – Jährliche Realisierung einer speziellen Initiative

Jährliche Realisierung einer speziellen, neuen Weiterbildungsinitiative oder einer Initiative, welche die Weiterbildung bzw. Personalentwicklung fördert.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Dienstleistungen für die Unternehmen

Strategisches Ziel: Modernes Weiterbildungsangebot für die Südtiroler Wirtschaft

Zuständige Ämter: WIFI – Weiterbildung und Personalentwicklung

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Jährliche Realisierung einer speziellen Initiative: Wert A, wobei A = Anzahl der neuen, speziellen Initiativen	100%	1

Operatives Ziel 3.1 – Hoher Prozentsatz an erledigten Anträgen um Überwachung von Preisausschreiben und Gewinnspielen

Dieses Ziel betrifft das Erreichen eines hohen prozentuellen Anteils der überwachten Gewinnspiele im Verhältnis zu den gesamten diesbezüglichen Anträgen. Zu diesem Zweck werden die mindestens 15 Tage vor dem Termin für die Ziehung der Gewinner eingereichten Anträge berücksichtigt.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten

Strategisches Ziel: Marktregelung und Wettbewerbsschutz

Zuständige Ämter: Berufsbefähigungen, Gastgewerbe und Handel

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Erhaltene Anträge zur Überwachung von 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%	70%

Operatives Ziel 3.2 – Bekämpfung von „irreführender Geschäftspraktiken“

Ausgehend von den Anzeigen der Kunden der Handelskammer sollen die Unternehmen durch Pressemitteilungen und Bekanntmachungen auf der Webseite der Kammer auf einige irreführende Geschäftspraktiken aufmerksam gemacht werden.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten

Strategisches Ziel: Marktregelung und Wettbewerbsschutz

Zuständige Ämter: Sekretariat der Kammer und Amt für die Beziehungen der Öffentlichkeit

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Pressemitteilungen über irreführende Geschäftspraktiken, welche von den Medien übernommen werden: Wert A, wobei A = Anzahl der Berichte in den lokalen Medien, welche sich auf die Pressemitteilungen oder Hinweise auf der Website der Kammer über irreführende Geschäftspraktiken beziehen.	100%	15

Operatives Ziel 3.3 – Erhöhung der Anzahl der Weinbetriebe mit Qualitätszertifikat

Das Ziel ist es, die Zahl der Weinbetriebe mit DOC-Kennzeichnung zu vergrößern. Die Qualitätszertifizierung gibt den Weinen einen zusätzlichen Wert, was einen Vorteil für alle Teilnehmer der Produktionskette darstellt.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten

Strategisches Ziel: Marktregelung und Wettbewerbsschutz

Zuständige Ämter: Rebbau und Weinwirtschaft

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Zertifizierte Weinbetriebe: Veränderungen in % gegenüber dem Stand: $A(t) - A(t0) / A(t0)$, wobei A = Anzahl der Weinbetriebe mit Qualitätszertifikat	100%	+1%

Operatives Ziel 3.4 – Vereinfachung der Verfahren für die Löschanträge bei Wechselprotesten

Das Ziel ist die Verkürzung der Bearbeitungszeit der Löschanträge für Wechsel- oder Scheckproteste; es wird angenommen, dass man in der Lage ist, eine Zeitersparnis von 1 Tag im Verhältnis zum durchschnittlichen Wert des Vorjahres (3 Tage) zu erreichen.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten

Strategisches Ziel: Marktregelung und Wettbewerbsschutz

Zuständige Ämter: Vermögen, Ökonomat und Verträge

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Durchschnittliche Bearbeitungszeit für Löschanträge von Wechselprotesten: 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)	100%	-33,33%

Operatives Ziel 3.5 – Hoher Grad an Abarbeitung der Anträge für die Überprüfung der Eichinstrumente

Das Ziel sieht die Erreichung eines hohen Prozentsatzes für die Bearbeitung der Überprüfungsanträge der Eichinstrumente vor.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten

Strategisches Ziel: Marktregelung und Wettbewerbsschutz

Zuständige Ämter: Umwelt- und Wettbewerbsschutz (+ Eichdienst)

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Vom Eichdienst erhaltene Überprüfungsanfragen: 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	100%	90%

Operatives Ziel 3.6 – Aufrechterhaltung der Anzahl an Inspektionen des Eichdienstes in technischen Zentren und Laboratorien, welche Anspruch auf regelmäßige Überprüfung haben

Das Ziel betrachtet die Inspektionsbesuche des Eichdienstes in technischen Zentren (Tachographen-Überprüfung) und autorisierten Laboratorien (Laboratorien mit Ermächtigung zur periodischen Überprüfung).

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten

Strategisches Ziel: Marktregelung und Wettbewerbsschutz

Zuständige Ämter: Umwelt- und Wettbewerbsschutz (+ Eichdienst)

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Inspektionen des Eichdienstes in technischen Zentren und Laboratorien: Veränderungen in % gegenüber dem Stand: $A(t) - A(t_0) / A(t_0)$, wobei A = Inspektionen des Eichdienstes in technischen Zentren und autorisierten Laboratorien	100%	≥0%

Operatives Ziel 3.7 – Nachkontrollen der geeichten Geräte

Der Eichdienst der Handelskammer Bozen überprüft im Sinne der geltenden Gesetzgebung bis zu 1 % der Geräte, welche von privaten Eichstellen geeicht wurden. Das Ziel sieht vor, mindestens 10 % des vorgesehenen Pensums stichprobenartig zu verifizieren.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten

Strategisches Ziel: Marktregelung und Wettbewerbsschutz

Zuständige Ämter: Umwelt- und Wettbewerbsschutz (+ Eichdienst)

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Nachkontrollen der von privaten Eichstellen geeichten Geräte: Wert A, wobei A = Prozentueller Anteil der stichprobenartigen Kontrollen (10% vom vorgesehenen Pensum)	100%	10 %

Operatives Ziel 3.8 – Durchführung der Inspektionen des Wettbewerbsschutzes im Rahmen der Vereinbarung mit der Unioncamere

Der Bereich Wettbewerbsschutz führt die Inspektionen im Rahmen der Überwachungstätigkeit durch, welche von der Vereinbarung SVIM (sorveglianza e vigilanza sul mercato) mit Unioncamere vorgesehen sind.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten

Strategisches Ziel: Marktregelung und Wettbewerbsschutz

Zuständige Ämter: Umwelt- und Wettbewerbsschutz (+ Eichdienst)

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Inspektionen des Bereichs Wettbewerbsschutz: Wert A, wobei A = Anzahl der Inspektionen des Bereichs Wettbewerbsschutz im Rahmen der Vereinbarung zur Überwachung und Marktaufsicht (SVIM - sorveglianza e vigilanza sul mercato) mit Unioncamere	100%	1

Operatives Ziel 4.1 – Anfragen von Kunden bezüglich statistischer Daten über die Südtiroler Wirtschaft

Das WIFO ist bestrebt, Anfragen für Statistiken und Daten über die Südtiroler Wirtschaft zu beantworten, um die Wirtschaft zu informieren und deren Wettbewerbsfähigkeit zu steigern.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Interessensvertretung

Strategisches Ziel: Analyse der Südtiroler Wirtschaftsstruktur

Zuständige Ämter: Studien, Wirtschaftsinformation, Wirtschaftspolitik

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Anfragen zu Statistiken und Daten über die Südtiroler Wirtschaft: Wert A, wobei A = Anzahl der Anfragen zu Statistiken und Daten über die Südtiroler Wirtschaft, die beantwortet wurden	100%	150

Operatives Ziel 4.2 – Analyse der Konjunktorentwicklung in Südtirol

Das Wirtschaftsbarometer sichert die Beobachtung des Trends der Südtiroler Wirtschaft. Die Unternehmer, welche verschiedenen Sektoren angehören, werden angehalten eine Einschätzung des Trends zu den eigenen Tätigkeiten zu liefern, und ebenso ihre Prognosen für die Zukunft anzugeben. Es werden Umsätze, Aufträge, Investitionen, die Beschäftigungsdynamik und die Rentabilität untersucht.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Interessensvertretung

Strategisches Ziel: Analyse der Südtiroler Wirtschaftsstruktur

Zuständige Ämter: Studien, Wirtschaftsinformation, Wirtschaftspolitik

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Anzahl der Meldungen, Interviews und Beiträge in den Medien zur Konjunkturbeobachtung: Wert A, wobei A = Anzahl der Berichte in den lokalen Medien, welche sich auf die Konjunkturanalysen des WIFO beziehen	100%	100

Operatives Ziel 4.3 – Aktualisierung der Eckdaten der Südtiroler Wirtschaft

Das WIFO erhebt monatlich die wichtigsten Basisdaten zur Südtiroler Wirtschaft.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Interessensvertretung

Strategisches Ziel: Analyse der Südtiroler Wirtschaftsstruktur

Zuständige Ämter: Studien, Wirtschaftsinformation, Wirtschaftspolitik

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Monatliche Berichte über die Südtiroler Wirtschaft: Wert A, wobei A = Anzahl der monatlichen Berichte über die Südtiroler Wirtschaft	100%	12

Operatives Ziel 5.1 – Förderung des Unternehmergeistes der Südtiroler Studenten

Die Kammer hat sich das Ziel gesetzt, die Schüler und Studenten über Selbständigkeit und Unternehmensgründung zu informieren.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Dienstleistungen für die Unternehmen

Strategisches Ziel: Förderung und Optimierung der Dienste im Bereich Unternehmensentwicklung

Zuständige Ämter: Innovation und Unternehmensentwicklung

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Vorträge zum Thema Unternehmensgründung an den Schulen: Wert A, wobei A = Anzahl der Vorträge zum Thema Existenzgründung an den Schulen	100%	10

Operatives Ziel 5.2 – Unterstützung von Personen, die sich selbstständig machen möchten

Das Ziel sieht das Angebot von individuellen Gesprächen und kostenfreien Beratungen für Personen vor, die sich selbstständig machen möchten.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Dienstleistungen für die Unternehmen

Strategisches Ziel: Förderung und Optimierung der Dienste im Bereich Unternehmensentwicklung

Zuständige Ämter: Innovation und Unternehmensentwicklung

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Vom Service für Unternehmensgründung angebotene Erstberatungsgespräche: Wert A, wobei A = Anzahl der vom Service für Unternehmensgründung angebotene Erstberatungsgespräche	100%	300

Operatives Ziel 5.3 – Begleitung und Unterstützung junger Unternehmer

Die Kammer bietet eine Unterstützung für junge Unternehmer in der Anfangsphase ihrer Eigenständigkeit (maximal 5 Jahre) an, indem sie eine Plattform zum Austausch von Erfahrungen und Know-How bereit stellt.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Dienstleistungen für die Unternehmen

Strategisches Ziel: Förderung und Optimierung der Dienste im Bereich Unternehmensentwicklung

Zuständige Ämter: Innovation und Unternehmensentwicklung

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
"Start-up Aperitif": Wert A, wobei A = Anzahl der "Start-up Aperitife"	100%	2

Operatives Ziel 5.4 – Werbung für die Software zur Lebensmitteletikettierung (Food-Label-Check)

Die Anwendung Food-Label-Check erlaubt es, auf intuitive Weise zu überprüfen, ob die Kennzeichnung der Lebensmittel allen Anforderungen entspricht.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Dienstleistungen für die Unternehmen

Strategisches Ziel: Förderung und Optimierung der Dienste im Bereich Unternehmensentwicklung

Zuständige Ämter: Innovation und Unternehmensentwicklung

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Registrierte Nutzer der Software Food-Label-Check: Wert A, wobei A = Anzahl der registrierten Nutzer der EDV-Anwendung Food-Label-Check	100%	300

Operatives Ziel 5.5 – Sensibilisierung der Unternehmen für das Thema Unternehmensnachfolge

Die Kammer hat sich das Ziel gesetzt, die Unternehmen für die Notwendigkeit eines angemessenen Kommunikationsflusses während des Prozesses der Unternehmensübergabe zu sensibilisieren.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Dienstleistungen für die Unternehmen

Strategisches Ziel: Förderung und Optimierung der Dienste im Bereich Unternehmensentwicklung

Zuständige Ämter: Innovation und Unternehmensentwicklung

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Anzahl der Erstberatungen zum Thema der Unternehmensübergabe: Wert A, wobei A = Anzahl der Erstberatungen zum Thema Unternehmensübergabe	100%	10

Operatives Ziel 5.6 – Sensibilisierung für die Notwendigkeit der Produktzertifizierung CE

Mit der Sensibilisierung für die Notwendigkeit der CE Zertifizierung möchte die Kammer ihren Beitrag zum Wettbewerbsschutz leisten.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Dienstleistungen für die Unternehmen

Strategisches Ziel: Förderung und Optimierung der Dienste im Bereich Unternehmensentwicklung

Zuständige Ämter: Innovation und Unternehmensentwicklung

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Anzahl der Erstberatungen zum Thema CE-Kennzeichnung: Wert A, wobei A = Anzahl der Erstberatungen zum Thema CE-Zertifizierung	100%	20

Operatives Ziel 5.7 – Beratung „Fit für die Zukunft“

Die Kammer setzt sich das Ziel, das Projekt zur Unternehmensentwicklung „Fit für die Zukunft“ zu fördern.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Dienstleistungen für die Unternehmen

Strategisches Ziel: Förderung und Optimierung der Dienste im Bereich Unternehmensentwicklung

Zuständige Ämter: Innovation und Unternehmensentwicklung

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Beratungen „Fit für die Zukunft“: Wert A, wobei A = Anzahl der Unternehmen, die den Dienst „Fit für die Zukunft“ in Anspruch genommen haben	100%	15

Operatives Ziel 5.8 – Entwicklung des Projekts Patlib

Die Handelskammer setzt sich zum Ziel, die Recherchen im Bereich der Marken zu fördern.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Dienstleistungen für die Unternehmen

Strategisches Ziel: Förderung und Optimierung der Dienste im Bereich Unternehmensentwicklung
Zuständige Ämter: Innovation und Unternehmensentwicklung

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Patlib: Wert A, wobei A = Anzahl der Markenrecherchen	100%	100

Operatives Ziel 6.1 – Festigung der Anzahl der Mediationsverfahren

Die Mediationsstelle setzt sich das Ziel die wachsende Zahl an Mediationsverfahren gemäß dem Gesetzesdekret Nr. 28/2010 zu bewältigen.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten

Strategisches Ziel: Förderung der alternativen Streitbeilegung (Alternative Dispute Resolution)

Zuständige Ämter: Sekretariat der Kammer und Amt für die Beziehungen zur Öffentlichkeit

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Mediationsverfahren: Wert A, wobei A = Anzahl der hinterlegten Mediationsverfahren	100%	280

Operatives Ziel 6.2 – Optimierung der durchschnittlichen Verfahrensdauer bei alternativen Streitbelegungen (Alternative Dispute Resolution)

Das Ziel ist die Verkürzung der durchschnittlichen Verfahrensdauer bei alternativen Streitbelegungen in Tagen (die Mediationsverfahren werden gemäß dem Gesetzesdekret Nr. 28/2010 nicht berücksichtigt).

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten

Strategisches Ziel: Förderung der alternativen Streitbeilegung (Alternative Dispute Resolution)

Zuständige Ämter: Sekretariat der Kammer und Amt für die Beziehungen zur Öffentlichkeit

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Alternative Streitbeilegungsverfahren (ADR): Verhältnis von A und B, wobei A = Summe der Verfahrensdauer (Tage) aller alternativen Streitbeilegungsverfahren (ADR) und B = Gesamtzahl der alternativen Streitbeilegungsverfahren (ADR)	100%	<190

Operatives Ziel 6.3 – Optimierung der durchschnittlichen Verfahrensdauer der Mediationsverfahren

Das Ziel ist die Verkürzung der Dauer von Mediationsverfahren.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten

Strategisches Ziel: Förderung der alternativen Streitbeilegung (Alternative Dispute Resolution)

Zuständige Ämter: Sekretariat der Kammer und Amt für die Beziehungen zur Öffentlichkeit

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Dauer der Mediationsverfahren: Verhältnis von A und B, wobei A = Summe der Verfahrensdauer (Tage) aller Mediationsverfahren und B = Gesamtzahl der Mediationsverfahren	100%	<100

Operatives Ziel 6.4 – Optimierung der durchschnittlichen Zeit zwischen Eingang des Mediationsantrags und des ersten Mediationstreffens (in Tagen)

Das Ziel ist es, die durchschnittliche Zeit zwischen dem Eingang des Mediationsantrags und dem ersten Mediationstreffen zu verkürzen.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten

Strategisches Ziel: Förderung der alternativen Streitbeilegung (Alternative Dispute Resolution)

Zuständige Ämter: Sekretariat der Kammer und Amt für die Beziehungen zur Öffentlichkeit

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Durchschnittliche Zeit zur Bearbeitung der Mediationsverfahren: 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	100%	<50

Operatives Ziel 6.5 – Überschuldungsstelle – Beginn der Tätigkeit

Das Ziel sieht den Beginn der Tätigkeit der Überschuldungsstelle und die Einreichung von 5 Anträgen vor.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten

Strategisches Ziel: Förderung der alternativen Streitbeilegung (Alternative Dispute Resolution)

Zuständige Ämter: Sekretariat der Kammer und Amt für die Beziehungen zur Öffentlichkeit

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Einreichung von 5 Anträgen: Wert A, wobei A = Anzahl der eingereichten Anträge	100%	5

Operatives Ziel 6.6 – Schlichtungsstelle im Bereich Verbraucherschutz

Das Ziel sieht die Vertiefung der einschlägigen Gesetzgebung und der Bedürfnisse der Verbraucherschutzorganisationen vor. Es soll ermittelt werden, ob es für die heimische Wirtschaft notwendig ist, eine zusätzliche Schlichtungsstelle einzurichten.

*Perspektive der BSC:*Kunden

*Strategischer Bereich:*Hoheitliche Tätigkeiten

*Strategisches Ziel:*Förderung der alternativen Streitbeilegung (Alternative Dispute Resolution)

*Zuständige Ämter:*Sekretariat der Kammer und Amt für die Beziehungen zur Öffentlichkeit

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Einrichtung einer Schlichtungsstelle: Wert A, wobei A = Frist für die Erreichung des Zieles	100%	31.12.2017

Operatives Ziel 7.1 – Externe Kommunikation: Resonanz von eingesendeten Pressemeldungen in den lokalen Medien

Das Ziel bezieht sich auf die beobachtete Anzahl von veröffentlichten Artikeln und Reportagen sowie die Verbreitung durch die lokalen Massenmedien in Bezug auf die vom Bereich Kommunikation eingesendeten Pressemeldungen.

*Perspektive der BSC:*Kunden

*Strategischer Bereich:*Interessensvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen

*Strategisches Ziel:*Verbesserung der institutionellen Kommunikation

*Zuständige Ämter:*Kommunikation

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Veröffentlichungen und Pressemitteilungen des Amtes Kommunikation: Verhältnis von A und B, wobei A = Anzahl der Publikationen in den Massenmedien im Jahr und B = Anzahl der eingesendeten Pressemitteilungen im Jahr	100%	6

Operatives Ziel 7.2 – Externe Kommunikation: redaktionelle Seiten in den lokalen Medien

Das Ziel bezieht sich auf die regelmäßigen Veröffentlichungen der Werbeseiten in italienisch- und deutschsprachigen Tages- und Wochenzeitungen, die sich mit der Wirtschaft auseinandersetzen.

*Perspektive der BSC:*Kunden

Strategischer Bereich: Interessensvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen

*Strategisches Ziel:*Verbesserung der institutionellen Kommunikation

*Zuständige Ämter:*Kommunikation

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Werbeseiten des Amtes Kommunikation: Wert A, wobei A = Anzahl der veröffentlichten Werbeseiten des Amtes Kommunikation	100%	45

Operatives Ziel 7.3 – Organisation einer Sonderausstellung für das Merkantilmuseum

Das Ziel sieht die Organisation einer Sonderausstellung für das Merkantilmuseum vor.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Interessensvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen

Strategisches Ziel: Verbesserung der institutionellen Kommunikation

Zuständige Ämter: Buchhaltung, Haushalt und Finanzen

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Organisation einer Sonderausstellung: Datum, innerhalb wann das Ziel erreicht werden soll	100%	31.12.2017

Operatives Ziel 8.1 – Optimierung der durchschnittlichen Zeit bis zur Online-Veröffentlichung der Verwaltungsmaßnahmen (in Tagen)

Die Kammerverwaltung zielt darauf ab, in der kürzest möglichen Zeit alle Verwaltungsmaßnahmen online zu veröffentlichen, die zugänglich gemacht werden müssen; die durchschnittliche Dauer bezieht sich auf den Zeitraum, der zwischen der Erlassung der Verwaltungsmaßnahme durch das zuständige Organ und der Veröffentlichung an der elektronischen Amtstafel der Handelskammer liegt.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Entbürokratisierung, Vereinfachung, Transparenz und qualitative Verbesserung der Verwaltungsstrukturen

Zuständige Ämter: Sekretariat der Kammer und Amt für die Beziehungen zur Öffentlichkeit

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Zeit für die Veröffentlichung der Verwaltungsmaßnahmen im Internet: 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	100%	<12

Operatives Ziel 8.2 – Zahlungsfristen des Instituts für Wirtschaftsförderung

Das Ziel wird durch die Begleichung der Rechnungen des Instituts in (durchschnittlich) 17 Tagen erreicht.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Entbürokratisierung, Vereinfachung, Transparenz und qualitative Verbesserung der Verwaltungsstrukturen

Zuständige Ämter: Buchhaltung, Haushalt und Finanzen

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Zahlungsfristen des Instituts: Durchschnittliche Zahlungsdauer des Instituts für Wirtschaftsförderung	100%	17

Operatives Ziel 8.3 – Verbesserung der Qualität der Datenbank des Handelsregisters

Das Ziel wird durch die Einleitung des Verfahrens für die Streichung von Amtswegen der nicht mehr tätigen Unternehmen gemäß DPR 247/2004 und dem Artikel 2490 des Zivilgesetzbuches und durch die Richtigstellung der im Handelsregister eingetragenen Unternehmensdaten im Falle des Vorhandenseins der gesetzlichen Voraussetzungen erreicht.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Entbürokratisierung, Vereinfachung, Transparenz und qualitative Verbesserung der Verwaltungsstrukturen

Zuständige Ämter: Handelsregister

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Von Amtswegen durchgeführte Löschungen bzw. Richtigstellungen im Handelsregister: Wert A, wobei A = Summe der von Amtswegen eingeleiteten Lösungsverfahren bzw. Berichtigungen im Handelsregister	100%	250

Operatives Ziel 8.4 – Zeitnahe Eintragung ins Handelsregister bei Fusionen und Unternehmensspaltungen

Angesichts der Bedeutung und der Komplexität des Verfahrens, welches für diese Akten befolgt werden muss, wird versucht, geringere Bearbeitungszeiten als die Gesetzesfristen vorgeben einzuhalten. Das Handelsregister verfolgt das Ziel, daher eine Frist von 3 Tagen ab der Protokollierung (ausgenommen Verfahren, in denen der Kunde nach einer Registrierung an einem genauen Datum fragt) einzuhalten.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Entbürokratisierung, Vereinfachung, Transparenz und qualitative Verbesserung der Verwaltungsstrukturen

Zuständige Ämter: Handelsregister

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Bearbeitungszeiten der beim Handelsregister eingegangenen Verfahren für 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	100%	65%

wurden und B = Gesamtanzahl der ins Handelsregister eingegangenen Meldungen für Fusionen und Unternehmensspaltungen

Operatives Ziel 8.5 – Qualifizierter Beratungsdienst zu Gunsten von Unternehmern, welche eine innovative Start-up GmbH gründen.

Das Ziel sieht die Einrichtung eines Beratungsdienstes zu Gunsten derjenigen Unternehmer, welche eine Gesellschaft in Form einer innovativen Start-up GmbH gründen, vor.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Entbürokratisierung, Vereinfachung, Transparenz und qualitative Verbesserung der Verwaltungsstrukturen

Zuständige Ämter: Buchhaltung, Haushalt und Finanzen, Handelsregister;

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Einrichtung des Beratungsdienstes: Datum innerhalb welches das Ziel erreicht werden muss	100%	31.12.2017

Operatives Ziel 8.6 – Verbesserung der Qualität der Datenbank des Handelsregisters für handwerkliche Unternehmen

Das Ziel sieht die Einleitung des Verfahrens für die Streichung von Amtswegen oder die Richtigstellung der im Handwerksregister eingetragenen Unternehmensdaten im Falle des Vorhandenseins der gesetzlichen Voraussetzungen vor.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Entbürokratisierung, Vereinfachung, Transparenz und qualitative Verbesserung der Verwaltungsstrukturen

Zuständige Ämter: Handwerk

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Streichungen oder Richtigstellungen von Amtswegen für Korrekturen für Handwerksunternehmen: Wert A, wobei A = Anzahl der Verfahren für Streichungen und Richtigstellungen von Amtswegen (Handwerksunternehmen)	100%	45

Operatives Ziel 8.7 – Ausbau der telematischen Meldungen an die Kontrollstelle für Wein durch die Vereinfachung des technischen Verfahrens

Die Pflichtangaben der Weinabfüllung werden von 13 Unternehmen übermittelt. Das Ziel besteht in der Vereinfachung der telematischen Übermittlungsverfahren und versucht somit die Anzahl der Unternehmen für dieselbe Übermittlungsart zu interessieren.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Entbürokratisierung, Vereinfachung, Transparenz und qualitative Verbesserung der Verwaltungsstrukturen

Zuständige Ämter: Rebbau und Weinwirtschaft

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Weinbetriebe, welche die telematischen Meldungen verwenden Veränderungen in % gegenüber dem Stand: $A(t) - A(t_0) / A(t_0)$, wobei A = Anzahl der Weinbetriebe, welche die telematischen Meldungen verwenden	100%	+1%

Operatives Ziel 8.8 – Pünktlichkeit der Zahlungen der Lieferantenrechnungen der Handelskammer

Das Ziel betrifft die Zahlung der Rechnungen innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Erhalt (in Zusammenarbeit mit dem Ökonomat und dem Büro, das Zahlungen genehmigt).

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Entbürokratisierung, Vereinfachung, Transparenz und qualitative Verbesserung der Verwaltungsstrukturen

Zuständige Ämter: Buchhaltung, Haushalt und Finanzen; Vermögen, Ökonomat und Verträge

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Rechnungen, welche innerhalb von 15 Tagen bezahlt wurden: Verhältnis von A und B in %, wobei A = Anzahl der innerhalb von 15 Tagen bezahlten Rechnungen und B = Gesamtzahl an bezahlten Rechnungen	100%	80%

Operatives Ziel 8.9 – Optimierung bzw. Vereinfachung der Verwaltung der Filialen

Das Ziel betrifft die Optimierung und die Vereinfachung der Verwaltungstätigkeit der Filialen der Handelskammer. Die Kosten für die Führung der Filialen sollen trotz der Neueröffnung der Außenstelle in Sterzing gesenkt werden.

Perspektive der BSC: Kunden

Strategischer Bereich: Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Entbürokratisierung, Vereinfachung, Transparenz und qualitative Verbesserung der Verwaltungsstrukturen

Zuständige Ämter: Buchhaltung, Haushalt und Finanzen

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Optimierung bzw. Vereinfachung der Verwaltungstätigkeit: Datum innerhalb wann das Ziel erreicht werden muss	100%	31.12.17

Operatives Ziel 9.1 – Hoher Prozentsatz der innerhalb von 48 Stunden nach Antragstellung ausgestellten Ursprungszeugnisse

Das Ziel ist es, einen hohen Prozentsatz an Ursprungszeugnissen innerhalb von 48 Stunden nach Antragstellung auszustellen, unter Berücksichtigung der effektiven Arbeitstage.

Perspektive der BSC: Interne Prozesse

Strategischer Bereich: Interessenvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse

Zuständige Ämter: Berufsbefähigungen, Gastgewerbe und Handel

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Dokumente für den Außenhandel – innerhalb von 48 Stunden ausgestellte 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%	70%

Operatives Ziel 9.2 – Hoher Prozentsatz der innerhalb von 48 Stunden nach Antragstellung ausgestellten Sichtvermerke

Das Ziel ist es, einen hohen Prozentsatz an Sichtvermerken innerhalb von 48 Stunden nach Antragstellung auszustellen, unter Berücksichtigung der effektiven Arbeitstage.

Perspektive der BSC: Interne Prozesse

Strategischer Bereich: Interessenvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse

Zuständige Ämter: Berufsbefähigungen, Gastgewerbe und Handel

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Dokumente für den Außenhandel – innerhalb von 48 Stunden ausgestellte 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%	70%

Operatives Ziel 9.3 – Hoher Prozentsatz der innerhalb von 48 Stunden nach Antragstellung ausgestellten Carnets ATA

Das Ziel ist es, einen hohen Prozentsatz an Carnet ATA innerhalb von 48 Stunden nach Antragstellung auszustellen, unter Berücksichtigung der effektiven Arbeitstage.

Perspektive der BSC: Interne Prozesse

Strategischer Bereich: Interessenvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse

Zuständige Ämter: Berufsbefähigungen, Gastgewerbe und Handel

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Dokumente für den Außenhandel – innerhalb von 48 Stunden ausgestellte 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%	70%

Operatives Ziel 9.4 – Niedrighaltung der Beanstandungszahlen von den Kunden bei dem Sekretariat der Kammer und den Dienstleistungen des ADR

Das Ziel ist es, effiziente Dienstleistungen anzubieten und damit die Beanstandungszahlen der Kunden im Bereich Sekretariat der Kammer und den ADR-Dienstleistungen niedrig zu halten.

Perspektive der BSC: Interne Prozesse

Strategischer Bereich: Interessenvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse

Zuständige Ämter: Sekretariat der Kammer und Amt für die Beziehungen zur Öffentlichkeit

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Beanstandungen der Kunden: Wert A, wobei A = Anzahl der Beanstandungen der Kunden im Sekretariat der Kammer und bei der Mediation und dem Schiedsgericht	100%	<=5

Operatives Ziel 9.5 – Die Fähigkeiten der Mitarbeiter erkennen sowie das Potential des Personals fördern

Das Ziel bezieht sich auf die Einbindung des Personals in die Herausforderungen der Körperschaft sowie auf die Forcierung von Projekten welche autonom von den Mitarbeitern der Handelskammer verwaltet werden.

Perspektive der BSC: Interne Prozesse

Strategischer Bereich: Interessenvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse

Zuständige Ämter: Personalverwaltung;

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Anzahl der Mitarbeiter, welche im Laufe des Jahres Projekte verwaltet haben	100%	5

Operatives Ziel 9.6 – Vereinfachung der Personalbeschaffung

Das Ziel ist die Verbesserung des Verfahrens zur Personalbeschaffung.

Perspektive der BSC: Interne Prozesse

Strategischer Bereich: Interessenvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse

Zuständige Ämter: Personalverwaltung

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Durchschnittliche Zeit zwischen der Ausschreibung und dem Abschluss des Personalauswahlverfahrens: Veränderung in % gegenüber dem Stand: $A(t) - A(to)/A(to)$, wobei A = durchschnittliche Zeit zwischen der Ausschreibung des Auswahlverfahrens und dessen Abschluss (letzte Prüfung).	100%	-1%

Operatives Ziel 9.7 – Verkürzung des Zeitraums, innerhalb dessen dem Personal geantwortet wird

Das Ziel sieht die Verkürzung der Antwortzeiten auf Anträge der Bediensteten bei Einhaltung der 30 Tage vor, welche vom Regionalgesetz vorgesehen sind.

Perspektive der BSC: Interne Prozesse

Strategischer Bereich: Interessenvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse

Zuständige Ämter: Personalverwaltung

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Antwortzeit auf Anfragen des Personals: 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	100%	25

Operatives Ziel 9.8 – Zeitnahe Aktualisierung der Aktiva

Das Ziel ist die endgültige Bestätigung (Posting) der aktiven Buchungssätze innerhalb des 15. des Folgemonats.

Perspektive der BSC: Interne Prozesse

Strategischer Bereich: Interessenvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse

Zuständige Ämter: Buchhaltung, Haushalt und Finanzen

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Zeitnahe Aktualisierung der Aktiva: Wert A, wobei A = Monate im Jahr in denen die endgültige Bestätigung (Posting) innerhalb des 15. des Folgemonats versandt wurde	100%	10

Operatives Ziel 9.9 – Pünktliche Erstellung der Steuerrolle der Jahresgebühr 2014

Das Ziel sieht die Übermittlung der Steuerrollen des Jahres 2014 an Infocamere innerhalb 30.06.2017 vor.

Perspektive der BSC: Interne Prozesse

Strategischer Bereich: Interessenvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse

Zuständige Ämter: Buchhaltung, Haushalt und Finanzen

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Datum, innerhalb wann das Ziel erreicht werden soll	100%	30.06.17

Operatives Ziel 9.10 – Pünktliche Verbuchung der Gehälter

Dieses operative Ziel sieht die Verbuchungen der Zahlungen im Buchhaltungsprogramm (Oracle) innerhalb von 20 Tagen zur Auszahlung der Gehälter vor.

Perspektive der BSC: Interne Prozesse

Strategischer Bereich: Interessenvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse

Zuständige Ämter: Buchhaltung, Haushalt und Finanzen

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Verbuchung der Gehälter im Buchhaltungsprogramm: Wert A, wobei A = Anzahl der Monatsgehälter (13) in denen die Verbuchung der Gehaltsabrechnung im Buchhaltungsprogramm innerhalb des Folgemonats nach der Zahlung der Gehälter geschehen ist	100%	10

Operatives Ziel 9.11 – Verkürzung der durchschnittlichen Zeit für die Bearbeitung der telematischen Meldungen zur Eintragung in das Handelsregister

Das Ziel sieht die Einhaltung der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer der telematischen Anträge um Eintragung ins Handelsregister innerhalb von 5 Arbeitstagen vor; im Falle von außerordentlichen Vorfällen, welche mit gesetzlichen Verfallsfristen verbunden sind, werden die diesbezüglichen Akten nicht berücksichtigt; die Bilanzhinterlegungen und die Protokolle von Amtswegen werden ebenso nicht dazu gezählt.

Perspektive der BSC: Interne Prozesse

Strategischer Bereich: Interessenvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung
Strategisches Ziel: Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse
Zuständige Ämter: Handelsregister

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Telematische Meldungen für die Eintragung ins Handelsregister, welche innerhalb von 5 Tagen bearbeitet werden: Verhältnis von A und B in %, wobei A = Anzahl der telematischen Meldungen zur Eintragung ins Handelsregister, welche innerhalb von 5 Arbeitstagen bearbeitet wurden und B = Gesamtzahl der telematischen Meldungen zur Eintragung ins Handelsregister	100%	65%

Operatives Ziel 9.12 – Verkürzung der Bearbeitungszeiten für die beim Handelsregister hinterlegten Bilanzen

Das Ziel sieht die Sachverhaltsermittlung und die Bearbeitung der Tätigkeiten zur Bilanzhinterlegung der Kapitalgesellschaften innerhalb von 100 Tagen ab der Protokollierung des Aktes vor; derzeit beträgt die Zahl der im Handelsregister registrierten Kapitalgesellschaften mit Pflicht der Bilanzhinterlegung 8.860.

Perspektive der BSC: Interne Prozesse
Strategischer Bereich: Interessenvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung
Strategisches Ziel: Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse
Zuständige Ämter: Handelsregister

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Bearbeitung von 80% der im Mai beim Handelsregister eingegangenen und protokollierten Bilanzhinterlegungen innerhalb August: 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	100%	80%

Operatives Ziel 9.13 – Einrichtung des telematischen Downloads der Eintragungs- bzw. der Änderungsbestätigungen des Verzeichnisses der Umweltfachbetriebe

Einführung des telematischen Downloads der Eintragungs- und Änderungsbestätigungen für das Verzeichnis der Umweltfachbetriebe (ausgenommen Kat. 6 – grenzüberschreitender Abfalltransport).

Perspektive der BSC: Interne Prozesse
Strategischer Bereich: Interessenvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung
Strategisches Ziel: Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse
Zuständige Ämter: Umwelt- und Wettbewerbsschutz (+ Eichdienst)

Indikatoren	Gewicht	Ziel
-------------	---------	------

		2017
Einrichtung des telematischen Downloads: Frist für die Erreichung des Zieles	100%	31.12.2017

Operatives Ziel 9.14 – Aktualisierung der Positionen für die INPS-Einstufung und der Berufsbezeichnungen der Handwerksunternehmen.

Mit diesem Ziel soll die Qualität der Datenbank verbessert werden, indem auf der Grundlage einer vom WIFO der Handelskammer ausgearbeiteten Liste bei ca. 900 handwerklichen Unternehmen die Position betreffend die Rentenversicherungseinstufung und die entsprechende Berufsbezeichnung überprüft und aktualisiert werden.

Perspektive der BSC: Interne Prozesse

Strategischer Bereich: Interessenvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse

Zuständige Ämter: Handwerk

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Aktualisierung der Positionen für die INPS-Einstufung und der Berufsbezeichnungen der Handwerksunternehmen: Datum, innerhalb wann das Ziel erreicht werden muss.	100%	30.11.2017

Operatives Ziel 9.15 – Bearbeitung der Anträge des Amtes für Handwerk in einem maximalen Zeitraum von 10 Tagen

Das Ziel sieht die Bearbeitung der telematischen Anträge des Amtes für Handwerk innerhalb von 10 Arbeitstagen ab Eingangsdatum vor (dazu gehören auch die zusätzlichen Überprüfungen und Eingaben betreffend die Rentenversicherungspflicht der Betriebsinhaber und der mitarbeitenden Familienangehörigen).

Perspektive der BSC: Interne Prozesse

Strategischer Bereich: Interessenvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse

Zuständige Ämter: Handwerk

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Bearbeitung der Anträge des Bereiches Handwerk innerhalb 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 für Handwerk eingegangenen telematischen Anträge	100%	70%

Operatives Ziel 10.1 – Sicherstellung einer angemessenen Weiterbildung des Personals

Das Ziel bezieht sich auf die Sicherstellung einer Weiterbildung und einer angemessenen persönlichen Fortbildung des Personals und auf die Steigerung der Effizienz.

Perspektive der BSC: Lernen und Entwicklung

Strategischer Bereich: Interessenvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Personalentwicklung

Zuständige Ämter: Personalverwaltung

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Verbreitung der Weiterbildungsaktivitäten unter dem Kammerpersonal: 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	100%	60%

Operatives Ziel 10.2 – Audit: Familie-Beruf

Das Ziel bezieht sich auf die Anzahl von Unternehmen, die sich innerhalb Jahresende zertifizieren lassen.

Perspektive der BSC: Lernen und Entwicklung

Strategischer Bereich: Interessenvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Personalentwicklung

Zuständige Ämter: Amt Innovation und Unternehmensentwicklung)

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Wert A, wobei A = Anzahl der im Jahr zertifizierten Unternehmen	100%	10

Operatives Ziel 10.3 – Neue Festlegung des Personalbedarfs

Das Ziel sieht die Festlegung des Personalbedarfs vor.

Perspektive der BSC: Lernen und Entwicklung

Strategischer Bereich: Interessenvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Personalentwicklung

Zuständige Ämter: Personalverwaltung

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Datum, innerhalb wann das Ziel erreicht werden soll	100%	31.12.17

Operatives Ziel 11.1 – Pünktliche Verbuchung der Gehälter des Instituts für Wirtschaftsförderung

Dieses operative Ziel sieht die Verbuchungen der Zahlungen des Sonderbetriebes im Buchhaltungsprogramm (Oracle) innerhalb von 20 Tagen zur Auszahlung der Gehälter vor.

Perspektive der BSC: Finanzen

Strategischer Bereich: Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Wirtschaftlich-finanzielles Gleichgewicht der Körperschaft

Zuständige Ämter: Buchhaltung, Haushalt und Finanzen

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Verbuchung der Gehälter im Buchhaltungsprogramm: Wert A, wobei A = Anzahl der Monatsgehälter (13) in denen die Verbuchung der Gehaltsabrechnung im Buchhaltungsprogramm innerhalb des Folgemonats nach der Zahlung der Gehälter geschehen ist	100%	10

Operatives Ziel 11.2 – Aktualisierung des wirtschaftlichen Budgets des Instituts für Wirtschaftsförderung

Das Ziel sieht die Aktualisierungen des wirtschaftlichen Budgets des Instituts für Wirtschaftsförderung mit Berücksichtigung von eventuellen Veränderungen im Rechnungsjahr vor.

Perspektive der BSC: Finanzen

Strategischer Bereich: Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Wirtschaftlich-finanzielles Gleichgewicht der Körperschaft

Zuständige Ämter: Buchhaltung, Haushalt und Finanzen

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Aktualisierung des wirtschaftlichen Budgets des Instituts für Wirtschaftsförderung: Wert A, wobei A = Anzahl der Aktualisierungen des wirtschaftlichen Budgets des Instituts für Wirtschaftsförderung:	100%	1

Operatives Ziel 11.3 – Aufrechterhaltung des Prozentsatzes der Erhebung der Jahresgebühren

Das Ziel ist die effiziente Verwaltung der jährlichen Kammergebühr, welche in den eigenen Kompetenzbereich fallen und die Aufrechterhaltung einer Einhebungsquote der Jahresgebühr über dem nationalen Durchschnitt vorsehen.

Perspektive der BSC: Finanzen

Strategischer Bereich: Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Wirtschaftlich-finanzielles Gleichgewicht der Körperschaft

Zuständige Ämter: Buchhaltung, Haushalt und Finanzen

Indikatoren	Gewicht	Ziel
-------------	---------	------

		2017
Zahlungsquote der Jahresgebühr: Verhältnis von A und B in %, wobei A = Wert der eingenommenen Jahresgebühren im Jahr und B = bestätigte Jahresgebühren im Jahr	100%	80%

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 abrechnen.

Perspektive der BSC: Finanzen

Strategischer Bereich: Interessenvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Optimierung des Ressourceneinsatzes der Körperschaft

Zuständige Ämter: Buchhaltung, Haushalt und Finanzen

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Datum, innerhalb wann das Ziel erreicht werden soll	100%	30.06.17

Operatives Ziel 12.2 – Digitalisierung der monatlichen Akten des Lohnbüros

Das Ziel bezieht sich auf die Digitalisierung und Archivierung der monatlichen Akten des Lohnbüros durch das Dokumentenverwaltungssystem.

Perspektive der BSC: Finanzen

Strategischer Bereich: Interessenvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Optimierung des Ressourceneinsatzes der Körperschaft

Zuständige Ämter: Buchhaltung, Haushalt und Finanzen

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Digitalisierung der monatlichen Akten des Lohnbüros: Wert A, wobei A = Anzahl der Monatsgehälter (13) in denen die Akten innerhalb des nächsten Monats digitalisiert werden	100%	10

Operatives Ziel 12.3 – Reduzierung der durchschnittlichen Kosten für die Durchführung der Verwaltungsverfahren für die Löschung der Wechsel- und Scheckproteste

Das Ziel ist es, das Verhältnis zwischen den eingesetzten Ressourcen und den eingegangenen Löschanträgen zu verbessern; es wird erwartet, dass sich die jeweiligen Kosten durch die weniger benötigte Zeit, die das Personal braucht, um Tätigkeiten auszuführen, um 15% reduzieren.

Perspektive der BSC: Finanzen

Strategischer Bereich: Interessenvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Optimierung des Ressourceneinsatzes der Körperschaft

Zuständige Ämter: Vermögen, Ökonomat und Verträge

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Durchschnittlichen direkten Kosten für jedes Lösungsverfahren der Wechsel- und Scheckproteste: Veränderung in % gegenüber dem Stand: $A(t) - A(t_0) / A(t_0)$: wobei A = Durchschnittliche direkte Kosten für jedes Verfahren (direkte Kosten für die Durchführung des Verfahrens und B = eingegangene Anfragen zur Löschung)	100%	-15%

Operatives Ziel 12.4 - Reduzierung der durchschnittlichen Kosten für die Durchführung der Verfahren für den Erwerb von Waren und Dienstleistungen

Das Ziel sieht die Verbesserung des Verhältnisses zwischen den eingesetzten Ressourcen und der zu bearbeitenden Bestellungen vor; Durch die Zeitersparnis bei der Durchführung der einzelnen Verfahrensphasen wird des Weiteren eine Reduktion der Kosten um 15% erwartet.

Perspektive der BSC: Finanzen

Strategischer Bereich: Interessenvertretung, Hoheitliche Tätigkeiten, Dienstleistungen für die Unternehmen, Effiziente interne Verwaltung

Strategisches Ziel: Optimierung des Ressourceneinsatzes der Körperschaft

Zuständige Ämter: Vermögen, Ökonomat und Verträge

Indikatoren	Gewicht	Ziel 2017
Veränderungen der durchschnittlichen direkten Kosten für die Durchführung des Verfahrens für die Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen: Veränderungen in % gegenüber dem Stand: $A(t) - A(t_0) / A(t_0)$: wobei A = 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 Bestellungen)	100%	-15%

INDICE

1	PRESENTAZIONE DEL PIANO	PAGINA 50
2	IDENTITÀ DELL'ENTE	PAGINA 51
2.1	Mandato istituzionale	pagina 51
2.2	Mission	pagina 51
2.3	Vision	pagina 511
3	PROSPETTIVE DELLA BALANCED SCORECARD	PAGINA 52
3.1	Prospettiva clienti	pagina 52
3.2	Prospettiva processi interni	pagina 522
3.3	Prospettiva apprendimento e crescita	pagina 52
3.4	Prospettiva economico-finanziaria	pagina 52
4	AREE STRATEGICHE	PAGINA 53
4.1	Rappresentanza degli interessi	pagina 533
4.2	Attività istituzionali	pagina
	53	
4.3	Servizi alle imprese	pagina 54
4.4	Amministrazione interna efficiente	pagina 54
5	OBIETTIVI STRATEGICI	PAGINA 55
5.1	Mappa strategica	pagina 55
5.2	Obbiettivi strategici in dettaglio	pagina 566
6	DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI	PAGINA 64
6.1	Mappa operativa	pagina 64
6.2	Obiettivi operativi in dettaglio	pagina 69

1 PRESENTAZIONE DEL PIANO

Il presente documento, denominato Piano della prestazione organizzativa, è stato adottato dalla Camera di Commercio di Bolzano per definire le attività e le aspettative di performance dell'Ente camerale per l'arco temporale 2017-2019. Il documento in questione costituisce la fase di programmazione del cosiddetto ciclo della performance, strumento introdotto nel sistema delle Camere di commercio nazionali dal decreto legislativo n. 150/2009, decreto recepito dalla Regione Autonoma Trentino-Alto Adige con la legge regionale n. 4/2011. Infatti, l'art. 1, lettera b), comma 1-ter della citata legge regionale stabilisce che: *"Al fine di promuovere il miglioramento dei servizi e dell'organizzazione, con atti amministrativi sono previste procedure per la misurazione e valutazione dei risultati delle strutture, e forme di verifica del grado di soddisfazione dell'utenza."*

Oltre ad adempiere gli obblighi previsti dalla legge, l'adozione del Piano della prestazione organizzativa rappresenta un'opportunità per l'Ente di gestire gli strumenti di programmazione e pianificazione già esistenti in un'ottica integrata, coordinata e sintetica. Il Piano trae infatti fondamento dagli indirizzi a lungo termine contenuti nel Programma pluriennale (quinquennale), nella Relazione previsionale e programmatica che aggiorna il Programma pluriennale e da quelli a breve termine contenuti nel programma di attività (annuale), integrandone i vari aspetti e riconducendo il ciclo di programmazione entro un orizzonte temporale triennale.

La strategia delineata nei suddetti documenti è dunque integrata nel Piano della prestazione organizzativa mediante la selezione di obiettivi strategici (da declinare poi in obiettivi operativi) che siano coerenti con il contenuto degli strumenti sopra richiamati.

Si deve, inoltre, tener presente che ai sensi dell'art. 14 comma 1-quater del decreto legislativo n.33/2013, che reca norme sul diritto di accesso civico e sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni prevede che negli atti di conferimento di incarichi dirigenziali e nei relativi contratti devono essere riportati gli obiettivi di trasparenza, finalizzati a rendere i dati pubblicati di immediata comprensione e consultazione per il cittadino, con particolare riferimento ai dati di bilancio sulle spese e ai costi del personale.

La struttura concettuale del Piano della performance è articolata in questo modo: prendendo come riferimento la mission e il mandato istituzionale, gli organi politici della Camera di Bolzano hanno individuato le aree strategiche d'intervento (contenute nel Piano pluriennale) entro le quali l'ente deve agire. Da queste sono stati definiti i relativi obiettivi strategici, ovvero delle linee d'azione più specifiche che l'ente deve perseguire e a cui sono connessi degli indicatori (KPI – Key Performance Indicator) che ne consentono la misurabilità. Per una loro trattazione si rimanda al documento *"Sistema di misurazione e valutazione della prestazione organizzativa"* di questa Camera.

Gli obiettivi strategici sono a loro volta declinati, ad un livello "inferiore", in obiettivi operativi, che coincidono con le attività da intraprendere per l'anno seguente e che sono quindi aggiornati con cadenza annuale. Ogni obiettivo operativo è poi corredato di un indicatore e di un target (livello atteso di performance). A conclusione del periodo di riferimento si esegue una comparazione tra risultati attesi e raggiunti, svolgendo così un'operazione di valutazione delle prestazioni della struttura nell'intervallo di tempo in considerazione. Al fine del buon esito del raggiungimento dei risultati vengono eseguiti da parte del competente ufficio camerale dei monitoraggi trimestrali sulla base dei dati comunicati direttamente dai responsabili dei singoli obiettivi, i quali devono, a richiesta, presentare i giustificativi di tali dati.

2 IDENTITÀ DELL'ENTE

Ai sensi del D.P.Reg. dd. 12.12.2007, n. 9/L, la Camera di Commercio di Bolzano è un ente pubblico dotato di autonomia funzionale che svolge funzioni d'interesse generale per le imprese, curandone lo sviluppo nell'ambito dell'economia locale. Di supporto a questa prima e generale definizione, gli organi di vertice della Camera di Bolzano, di accordo con il personale dirigenziale e gli stakeholder interni ed esterni, hanno elaborato più in dettaglio il profilo identitario dell'ente e la sua ragion d'essere. Di seguito si espongono quindi, rispettivamente, il mandato istituzionale, la mission e la vision dell'organizzazione.

2.1 Mandato istituzionale

Il mandato istituzionale definisce il perimetro nell'ambito del quale la Camera può e deve operare ed è puntualmente definito dal sopraddetto D.P.Reg. 9/L del 2007. L'art. 4 ne elenca nel dettaglio le varie funzioni. Secondo tale impostazione giuridica la Camera di Commercio è un'istituzione pubblica preposta alla cura degli interessi dell'economia del territorio ed esercita dette funzioni direttamente con i propri uffici o in sinergia con enti e rappresentanze economiche del territorio. Il mandato della Camera di Commercio è di svolgere attività in favore dello sviluppo dell'imprenditoria sia verso il basso, fornendo servizi reali alle imprese a supporto del tessuto economico nei settori che le competono, che verso l'alto, portando all'attenzione degli enti di governo, a livello provinciale e all'occorrenza nazionale, le istanze degli imprenditori.

2.2 Mission

La mission identifica la ragion d'essere e l'ambito in cui la Camera opera in termine di politiche e azioni perseguite. È, in altre parole, un'interpretazione sintetica del ruolo dell'organizzazione nella situazione interno ed esterno. La nostra Camera di Commercio si è data la seguente mission:

"Siamo un'organizzazione che comprende tutte le imprese altoatesine. Quale ente di diritto pubblico dobbiamo rispettare particolarmente i principi della democrazia, trasparenza e indipendenza politica. Noi sosteniamo gli operatori economici in vari modi, prestiamo importanti servizi per conto dello Stato e della Provincia e rappresentiamo gli interessi delle aziende nei confronti del pubblico, degli organi decisionali e delle amministrazioni."

2.3 Vision

La vision è strettamente collegata alla mission e indica la proiezione dell'organizzazione in uno scenario futuro e rispecchia gli ideali e i valori che l'ente intende perseguire. La Camera di Commercio di Bolzano si è data la seguente vision:

- *Sostegno dell'imprenditoria libera all'interno di un'economia sociale di mercato;*
- *Miglioramento delle condizioni generali dell'economia;*
- *Promozione di uno sviluppo economico positivo anche a lungo termine;*
- *Aumento della competitività della nostra provincia;*
- *Proposta di soluzioni ai problemi del mondo imprenditoriale;*

- *Creazione di impulsi per lo sviluppo economico;*
- *Promozione di un atteggiamento positivo verso l'economia.*

3 PROSPETTIVE DELLA BALANCED SCORECARD

Il sistema di misurazione e valutazione della prestazione organizzativa della Camera di Bolzano si fonda sulla metodologia della Balanced Scorecard (BSC), uno strumento che permette, partendo dalla mission, di definire la strategia dell'ente e di declinarla in obiettivi strategici, facilitandone la misurabilità. Caratteristica fondante della BSC è di considerare ogni elemento dell'attività camerale, dagli obiettivi strategici a quelli operativi, sotto una o più prospettive differenti, denominate, appunto, prospettive BSC. I singoli obiettivi sono dunque considerati alla luce del maggior numero possibile di prospettive e nella loro stesura si è cercato di valorizzare quest'aspetto di multidimensionalità. Le prospettive sono:

3.1 Prospettiva clienti

La prospettiva clienti è orientata a considerare il grado di soddisfazione degli stakeholder. Vuole dare una risposta alla seguente domanda:

Quali prestazioni dobbiamo offrire per i nostri clienti, per attuare la nostra strategia?

3.2 Prospettiva processi interni

La prospettiva *processi interni* considera la necessità di considerare l'efficienza ed efficacia dei processi interni all'Ente. Vuole dare una risposta alla seguente domanda:

In quali processi gestionali dobbiamo eccellere per soddisfare la nostra clientela?

3.3 Prospettiva apprendimento e sviluppo

La prospettiva *apprendimento e sviluppo* è connessa all'innovazione e ai processi di apprendimento in termini di: capacità e competenze del personale, motivazione, potenziamento delle infrastrutture tecnologiche e informatiche. Vuole dare una risposta alla seguente domanda:

Per conseguire gli obiettivi prefissati, come dobbiamo sostenere la nostra capacità di cambiare e progredire?

3.4 Prospettiva economico-finanziaria

La prospettiva economico-finanziaria è orientata a valutare la gestione dell'ente sotto l'aspetto dell'equilibrio dei bilanci. Vuole dare una risposta alla seguente domanda:

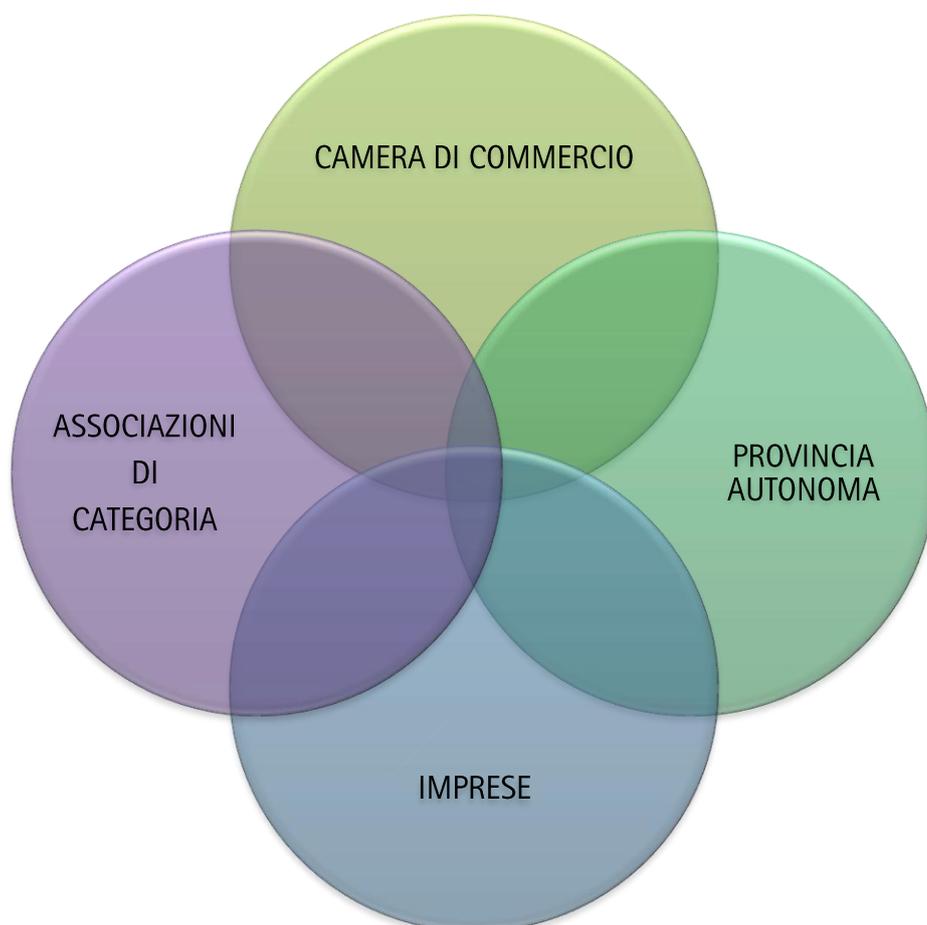
In che modo stiamo creando valore per i nostri stakeholder?

4 AREE STRATEGICHE

Le aree strategiche della Camera sono state individuate all'approvazione del Programma Pluriennale e sono ivi contenute. Poiché costituiscono gerarchicamente, dopo la mission e la vision, il macro-livello della strategia, è fondamentale richiamarle in questa sede. Di seguito quindi una presentazione delle aree strategiche della Camera di commercio di Bolzano.

4.1 Impegno per l'economia locale

Il compito della Camera di Bolzano è di curare gli interessi delle imprese sul territorio provinciale, compito che svolge in stretta collaborazione con le associazioni imprenditoriali e i soggetti istituzionali. Attraverso l'elaborazione di sondaggi presso le imprese al fine d'informare sulla situazione economica, la Camera elabora pareri e nuove iniziative. Appositi studi e analisi si focalizzano invece sui punti di forza e sui punti deboli dell'economia altoatesina e della sua localizzazione geografica, per sottoporre proposte ai responsabili del mondo politico ed economico. Essendo una corretta informazione strettamente funzionale all'ottimale svolgimento di queste attività, un ruolo centrale è dunque svolto dalla comunicazione dell'Ente camerale.



4.2 Attività istituzionali

Tra le attività cosiddette istituzionali della Camera di Commercio rientrano: la tenuta del registro delle imprese, dei ruoli professionali, la registrazione di marchi e brevetti, compiti in materia di tutela dell'ambiente, metrologia legale e sicurezza dei prodotti e il rilascio di documenti per il commercio estero. Nella gestione di questi incarichi, l'ente camerale pone

massima attenzione all'informazione, all'assistenza e alla riduzione dell'onere burocratico a carico delle imprese.

4.3 Servizi alle imprese

La Camera di Commercio offre un vasto numero di servizi alle imprese altoatesine, anche grazie all'ausilio delle due aziende speciali Istituto per la promozione dello sviluppo economico e l'IDM Südtirol – Alto Adige. L'Istituto di ricerca economica fornisce analisi, studi e ricerche a una vasta gamma di soggetti (imprese, associazioni, Amministrazione provinciale) per meglio comprendere i fenomeni economici ed essere quindi di supporto al processo decisionale. Attraverso il WIFI – formazione, ripartizione dell'azienda speciale Istituto per la promozione economica, la Camera gestisce la formazione professionale con l'obiettivo di potenziare le competenze degli imprenditori e dei loro collaboratori. Opera inoltre nei settori creazione e successione d'impresa, cooperazione e responsabilità sociale. Offre servizi volti a sostenere la competitività delle imprese locali e le sostiene nel loro percorso di crescita. Gestisce inoltre una camera arbitrale e un servizio di mediazione per la risoluzione dei conflitti. L'IDM sostiene l'internazionalizzazione delle imprese e promuove la notorietà e l'immagine dei prodotti di qualità dell'Alto Adige.

4.4 Amministrazione interna efficiente

Un'amministrazione interna efficiente è fondamentale per un buon funzionamento dell'ente e deve essere tradursi in una corretta gestione delle risorse umane, strumentali e patrimoniali. L'attività di amministrazione e i servizi svolti devono svolgersi secondo principi di trasparenza, snellezza e semplificazione. Ciò può essere raggiunto attraverso una digitalizzazione dei processi non solo interni, ma anche nel rapporto tra la Camera e le imprese o i cittadini.

5 OBIETTIVI STRATEGICI

Il termine obiettivo strategico definisce il traguardo che l'organizzazione si prefigge di raggiungere per eseguire con successo le proprie aree strategiche. Si riportano, di seguito, gli obiettivi per il triennio 2017 – 2019:

5.1 Mappa strategica

Dalle prospettive BSC e delle aree strategiche nasce la mappa strategica, nella quale si collocano gli obiettivi strategici della Camera.

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			

5.2 Obiettivi strategici in dettaglio

I target si intendono come \geq , salva una diversa indicazione nei singoli obiettivi.

Obiettivo strategico 1 – Sensibilizzazione sui temi economici e promozione di una politica economica vicina alle imprese

Nell'obiettivo rientrano la realizzazione di campagne volte a promuovere temi d'interesse economico locale, quali, ad esempio, la raggiungibilità dell'Alto Adige, la Public Private Partnership, la riduzione degli oneri burocratici. A questo si aggiunge l'avvio di collaborazioni con il mondo delle imprese e della politica, con la cittadinanza e con tutti gli stakeholders per definire e attuare misure che sostengano lo sviluppo economico dell'Alto Adige. Infine altro tema è il sostegno e la promozione della collaborazione fra scuola ed economia. Inoltre vi rientrano l'iniziativa "donna nell'economia" e la gestione del comitato per la promozione dell'imprenditoria femminile.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Rappresentanza degli interessi

Ripartizioni di rilevanza dell'obiettivo: Ripartizione Promozione economica; ripartizione ricerca economica

indicatori	peso	target 2017	target 2018	target 2019
Convegni sui temi economici organizzati: Valore di A, dove A = numero dei convegni sui temi economici	33,3%	7	7	7
Incontri con altri soggetti riguardanti la promozione di una politica economica vicina alle imprese: Valore di A, dove A = numero degli incontri con altri soggetti riguardanti la promozione di una politica economica vicina alle imprese	33,3%	20	20	20
Numero statements su proposte di modifica di disposizioni legislative o di disegni di legge: Valore di A, dove A = numero degli statements su proposte di modifica di disposizioni legislative o di disegni di legge	33,3%	10	10	10

Obiettivo strategico 2 – Offerta formativa moderna per l'economia altoatesina

Lo scopo è di offrire un insieme di corsi di formazione per l'economia altoatesina e di supportare le imprese nella loro crescita continua. L'obiettivo di tutte le iniziative WIFI è di migliorare e rafforzare la capacità di agire degli imprenditori, dei dirigenti e dei collaboratori cosicché siano in grado di affrontare le esigenze cambiano continuamente al fine un successo nel presente e nel futuro.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Servizi alle imprese

Ripartizioni di rilevanza dell'obiettivo: Ripartizione Promozione economica

indicatori	peso	target 2017	target 2018	target 2019
Livello di qualità delle manifestazioni formative: 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)	33,3%	85%	85%	85%
Percentuale delle manifestazioni nuove e aggiornate: Rapporto A su B %, dove A = numero delle manifestazioni nuove o aggiornate presso il WIFI - Formazione e B = numero complessivo delle manifestazioni organizzate dal WIFI	33,3%	20%	15%	15%
Attività formative realizzate in cooperazione: Valore di A, dove A = numero attività realizzate dal WIFI in cooperazione (manifestazioni, progetti, servizi)	33,3%	25	25	25

Obiettivo strategico 3 – Tutela del mercato e della concorrenza

E' obiettivo della Camera garantire che le dinamiche di mercato, nei settori in cui il nostro Ente ha la competenza di controllo, si svolgano secondo le regole. L'assunzione di tali compiti implica anche un miglioramento qualitativo e quantitativo della relativa sorveglianza. Rientrano qui anche le attività del reparto agricoltura come anche i protesti cambiari e protesti d'assegni.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali

Ripartizioni di rilevanza dell'obiettivo: Ripartizione servizi amministrativi; ripartizione Promozione economica; ripartizione agricoltura

indicatori	peso	target 2017	target 2018	target 2019
Aumento del numero dei dipendenti addetti alla sorveglianza dei concorsi a premio: Valore di A, dove A = numero dei nuovi incarichi	33,3%	2	2	2
Organizzazione di eventi in collaborazione con le libere professioni (p. es. chimici): Valore di A, dove A = numero degli eventi	33,3%	1	2	3
Incontri con i rappresentanti delle associazioni di categoria per i listini prezzi opere edili e non edili: Valore di A, dove A = numero degli incontri	33,3%	4	4	4

Obiettivo strategico 4 – Analisi della struttura economica altoatesina e della cornice giuridico – istituzionale

obiettivo è realizzare e diffondere studi e analisi su temi chiave dell'economia altoatesina e sul quadro giuridico/amministrativo, al fine di fornire informazioni rilevanti per i processi decisionali del mondo politico e delle imprese. Il target relativo ai tempi di risposta alle richieste dati

dell'IRE è stato rivisto perché l'alto turnover del personale registrato nella ripartizione in oggetto non permette la previsione di riduzioni di tempi medi di risposta di tale entità.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Rappresentanza degli interessi

Ripartizioni di rilevanza dell'obiettivo: Ripartizione ricerca economica

indicatori	peso	target 2017	target 2018	target 2019
Numero delle notizie, interviste e articoli relativi agli studi, alle analisi e alle relazioni del WIFO: Valore di A, dove A = numero delle notizie, interviste e articoli riguardanti gli studi, le analisi e le relazioni pubblicate dai media.	33,3%	25	25	25
Quota indagini "CATI/CAWI" dell'IRE: Rapporto A su B %, dove A = numero delle interviste per statistiche dell'IRE svolte online e B = numero complessivo interviste per statistiche dell'IRE	33,3%	50%	50%	50%
Tempi di risposta alle richieste dati all'IRE: Rapporto A su B. dove A = sommatoria dei tempi di risposte alle richieste di dati dell'IRE in gg. E B = totale richieste di dati all'IRE	33,3%	10	10	10

Obiettivo strategico 5 – Promozione e ottimizzazione dei servizi relativi allo sviluppo d'impresa

Lo scopo del presente obiettivo è di ottimizzare e pubblicizzare le attività svolte e i servizi offerti dall'ufficio "Innovazione, tutela della proprietà industriale e sviluppo d'impresa", quali la cooperazione, la creazione e successione d'impresa. Vi rientra anche offrire consulenze informative sul tema "impresa che concilia lavoro e famiglia" e sull'etichettatura dei prodotti.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Servizi alle imprese

Ripartizioni di rilevanza dell'obiettivo: Ripartizione Promozione economica; Ripartizione servizi amministrativi;

indicatori	peso	target 2017	target 2018	target 2019
Convegni sul tema dell'innovazione: Valore di A, dove A = numero convegni sull'innovazione	33,3%	1	1	1
Campagne promozionali per promuovere la conciliazione fra lavoro e famiglia: Valore di A, dove A = numero campagne promozionali per promuovere la conciliazione fra lavoro e famiglia	33,3%	1	1	1
Consulenze individuali sul tema dello sviluppo d'impresa: Valore di A, dove A = numero di giornate di consulenza specializzata "Pronti per il futuro" sul tema dello sviluppo d'impresa	33,3%	140	140	140

Obiettivo strategico 6 – Promozione della giustizia alternativa

La Camera di commercio si prefigge l'obiettivo di diffondere la conoscenza presso le imprese e i cittadini dei servizi di mediazione e arbitrato offerti dalla Camera di Commercio e sviluppare ed affinare tali servizi.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali

Ripartizioni di rilevanza dell'obiettivo: Ripartizione segreteria generale

indicatori	peso	target 2017	target 2018	target 2019
Procedimenti di risoluzione alternativa di controversie (ADR): Valore di A, dove A = numero di procedimenti ADR (arbitrati, perizie contrattuali e arbitraggi) depositati:	33,3%	22	24	24

indicatori	peso	target 2017	target 2018	target 2019
Soddisfazione dei partecipanti alle manifestazioni formative e informative sulla giustizia alternativa: Valore di A, dove A = Valore di A, dove A = Percentuale dei questionari-feedback consegnati dai partecipanti con una valutazione almeno positiva	33,3%	70%	70%	70%
Questionari di customer satisfaction dei servizi ADR con valutazione almeno soddisfacente / Questionari di customer satisfaction dei servizi ADR compilati: 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	33,3%	90%	90%	90%

Obiettivo strategico 7 – Miglioramento della comunicazione istituzionale

Il fine è di potenziare e rendere più efficace la comunicazione dell'ente verso l'esterno, informando il maggior numero di utenti/stakeholder possibile sulle attività svolte dalla Camera.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali; rappresentanza degli interessi; servizi alle imprese

Ripartizioni di rilevanza dell'obiettivo: Ripartizione segreteria generale; Ripartizione servizi amministrativi; Ripartizione ricerca economica;

indicatori	peso	target 2017	target 2018	target 2019
Iscritti newsletter: Valore di A, dove A = numero iscritti alle varie newsletter camerali	33,3%	5.000	5.000	5.000
Numero di "Fans e Followers" dei Social Media della Camera di commercio: Valore di A, dove A = Incremento rispetto all'anno precedente	33,3%	+20%	+10%	+10%
Numero articoli a seguito dei comunicati stampa della Camera: Valore di A, dove A = numero degli articoli pubblicati a seguito della spedizione dei comunicati stampa della Camera (risonanza dei media)	33,3%	100	100	100

Obiettivo strategico 8 – Snellimento, semplificazione, trasparenza e miglioramento qualitativo delle procedure amministrative

Gli aspetti su cui focalizzarsi sono: rispettare i termini di pagamento di beni e servizi ai fornitori e l'attuazione di una progressiva diminuzione di tali tempi; tendere a una diminuzione del carico burocratico a carico degli utenti; migliorare le attività amministrative del registro imprese; l'informatizzazione e la semplificazione delle procedure amministrative.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Servizi alle imprese; attività istituzionali; amministrazione interna efficiente

Ripartizioni di rilevanza dell'obiettivo: Ripartizione servizi amministrativi, ripartizione anagrafe camerale;

indicatori	peso	target 2017	target 2018	target 2019
Misure di semplificazione attuate: Valore di A, dove A = numero delle misure di semplificazioni adottate	33,3%	2	2	2
Numero eventi interni ed esterni per promuovere la trasparenza: Valore di A dove A = numero degli eventi per promuovere la trasparenza	33,3%	4	4	4
Numero delle imprese Start-up iscritte: Valore di A, dove A = numero delle imprese Start-up supportate e iscritte	33,3%	2	4	6

Obiettivo strategico 9 – Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale

La Camera di commercio intende strutturare attività e processi in un'ottica di miglioramento di efficienza e qualità degli stessi, adattando le azioni e i processi interni ai cambiamenti tecnologici.

Prospettiva BSC: Processi interni

Area strategica: Servizi alle imprese; attività istituzionali; amministrazione interna efficiente; rappresentanza degli interessi

Ripartizioni di rilevanza dell'obiettivo: Ripartizione segreteria generale; ripartizione servizi amministrativi; ripartizione anagrafe camerale; ripartizione agricoltura; ripartizione Promozione economica

Indicatori	peso	target 2017	target 2018	target 2019
Eventi formativi interni ed esterni per la promozione e lo sviluppo dell'E-Government: Valore di A, dove A = numero di eventi formativi interni per la promozione e lo sviluppo dell'E-Government	33,3%	2	2	2

Misure per la standardizzazione delle procedure della Camera di commercio e dell'Istituto per la promozione dello sviluppo economico: Valore di A, dove A = numero delle misure di standardizzazione delle procedure	33,3%	1	1	1
Implementazione delle misure ritenute necessarie per l'ottenimento della certificazione ISO-9001: Data entro la quale l'obiettivo è da raggiungere	33,3%	31.12.17	31.12.18	31.12.19

Obiettivo strategico 10 – Sviluppo del personale

L'Ente intende perseguire un miglioramento delle competenze dei dipendenti offrendo e promuovendo percorsi formativi specifici.

Prospettiva BSC: Apprendimento e sviluppo

Area strategica: Servizi alle imprese; attività istituzionali; amministrazione interna efficiente; rappresentanza degli interessi

Ripartizioni di rilevanza dell'obiettivo: ripartizione servizi amministrativi;

Indicatori	peso	target 2017	target 2018	target 2019
Numero medio dei colloqui con i collaboratori nell'anno: Rapporto di A su B. dove A = numero dei colloqui strutturati con il proprio collaboratore e B = numero collaboratori	33,3%	1	1	1
Grado di attuazione del piano di formazione: Rapporto di A su B %, dove A = numero corsi interni svolti e B = numero dei corsi interni previsti nel piano formativo	33,3%	60%	60%	60%
Organizzazione di 3 formazioni riguardanti specifiche tematiche di interesse (Mobbing, diritto amministrativo, E-Government): Valore di A, dove A = numero delle formazioni	33,3%	3	2	1

Obiettivo strategico 11 – Equilibrio economico-finanziario dell'Ente

Il fine è quello di preservare lo stato di salute dell'Ente sotto l'aspetto economico finanziario, garantendo la sostenibilità finanziaria a medio - lungo termine, anche con riferimento al patto di stabilità.

Prospettiva BSC: Economico - finanziaria

Area strategica: Amministrazione interna efficiente

Ripartizioni di rilevanza dell'obiettivo: Ripartizione servizi amministrativi

Indicatori	peso	target 2017	target 2018	target 2019
------------	------	-------------	-------------	-------------

Indicatori	peso	target 2017	target 2018	target 2019
Equilibrio economico della gestione corrente: Rapporto A su B %, dove A = Oneri correnti e B = Proventi correnti	33,3%	<130%	<130%	<130%
Solidità finanziaria: Rapporto A su B %, dove A = Patrimonio netto e B = Passivo totale	33,3%	60%	60%	60%
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)	33,3%	20%	20%	20%

Obiettivo strategico 12 – Ottimizzazione nella gestione delle risorse dell'Ente

L'obiettivo riguarda la valorizzazione delle risorse umane, finanziarie, patrimoniali e tecniche disponibili in un'ottica di efficienza ed efficacia. L'obiettivo riveste un'importanza strategica per la Camera di commercio: nel corso dell'anno 2016 e negli anni a venire verranno implementate diverse misure per ridurre le spese complessive di gestione dell'ente.

Prospettiva BSC: Economico - finanziaria

Area strategica: Servizi alle imprese; attività istituzionali; amministrazione interna efficiente; rappresentanza degli interessi

Ripartizioni di rilevanza dell'obiettivo: Ripartizione segreteria generale; ripartizione servizi amministrativi; ripartizione anagrafe camerale; ripartizione agricoltura; ripartizione Promozione economica; ripartizione ricerca economica

indicatori	peso	target 2017	target 2018	target 2019
Efficienza di struttura: Rapporto A su B %, dove A = oneri correnti delle funzioni istituzionali A + B e B = oneri correnti al netto delle ammortizzazioni	33,3%	<80%	<80%	<80%
Scomposizione degli Oneri correnti (costo del personale): Rapporto A su B %, dove A = Costi del personale e B = Costi per la gestione degli uffici	33,3%	>150%	>150%	>150%
Utilizzo di fondi europei per il rafforzamento dei servizi alle imprese: Avviamento di un progetto FESR per il rafforzamento dei servizi a favore delle imprese locali	33,3%	31.12.17	31.12.18	31.12.19

6 DAGLI OBIETTIVI STRATEGICI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI

Il termine obiettivo operativo definisce le azioni necessarie all'implementazione dei obiettivi strategici e delle relative modalità. Si riportano, di seguito, gli obiettivi operativi per l'anno 2017:

6.1 Mappa operativa

Dagli obiettivi strategici si passa agli obiettivi operativi. La mappa operativa si struttura nel seguente modo:

Obiettivo	Area strategica Rappresentanza degli interessi	Area strategica Attività istituzionali	Area strategica Servizi alle imprese	Area strategica Amministrazione interna efficiente
Prospettiva BSC clienti				
➤ Obiettivo strategico 1 - Sensibilizzazione sui temi economici e promozione di una politica economica vicina alle imprese	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 1.1 – Soddisfazione degli insegnanti relativa alle lezioni tenute presso le scuole altoatesine nell'ambito del progetto "scuola - economia"	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 1.2 – Aggiornamento dei materiali didattici per le scuole nell'ambito del progetto "scuola - economia"	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 1.3 - Organizzazione di manifestazioni ed eventi per gli studenti delle scuole altoatesine	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Obiettivo strategico 2 - Offerta formativa moderna per le imprese	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 2.1 - Realizzazione di un'offerta di formazione ampia e orientata alla pratica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 2.2 – Attuazione annuale di iniziative speciali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Obiettivo strategico 3 - Tutela del mercato e della concorrenza	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 3.1 - Percentuale alta di richieste di sorveglianza dei concorsi a premio accolte	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 3.2 - Contrasti alle "Pratiche commerciali ingannevoli"	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 3.3 - Aumento del numero di imprese vitivinicole con certificazione di qualità	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 3.4 - Snellimento delle pratiche per le domande di cancellazione dei protesti cambiari	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 3.5 - Alto grado di evasione delle richieste di verifica degli strumenti metrici	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 3.6 - Mantenimento del numero delle visite ispettive	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Obiettivo	Area strategica Rappresentanza degli interessi	Area strategica Attività istituzionali	Area strategica Servizi alle imprese	Area strategica Amministrazione interna efficiente
metriche a centri tecnici e laboratori abilitati alla verifica periodica				
• Obiettivo operativo 3.7 – Controlli relativi all'attività dei laboratori privati da parte del servizio metrico camerale	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 3.8 - Effettuazione delle ispezioni dal Servizio tutela della concorrenza nell'ambito della convenzione con Unioncamere	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Obiettivo strategico 4 - Analisi della struttura economica altoatesina e della cornice giuridico - istituzionale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 4.1 - Richieste da parte della clientela riguardanti dati e statistiche sull'economia altoatesina	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 4.2 - Analisi dello sviluppo congiunturale in Alto Adige	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 4.3 - Aggiornamento dei dati principali sull'economia altoatesina	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Obiettivo strategico 5 - Promozione e ottimizzazione dei servizi relativi allo sviluppo d'impresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 5.1 - Promuovere lo spirito imprenditoriale agli studenti altoatesini	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 5.2 - Supporto a persone interessate a mettersi in proprio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 5.3 - Accompagnamento e supporto dei giovani imprenditori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 5.4 - Promozione del software per l'etichettatura dei prodotti alimentari (food label check)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 5.5 - Sensibilizzazione delle imprese sul tema di successione d'impresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 5.6 - Aumento dell'attività di consulenza del servizio sicurezza prodotti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 5.7 – Consulenze "Pronti per il futuro"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 5.8 – Sviluppo del progetto Patlib	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Obiettivo strategico 6 - Promozione della giustizia alternativa	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 6.1 - Consolidamento del numero di procedimenti di mediazione	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 6.2 - Ottimizzazione della durata media dei procedimenti ADR	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 6.3 - Ottimizzazione della durata media dei procedimenti di mediazione	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 6.4 - Ottimizzazione del tempo medio (in giorni) tra la deposito della richiesta di mediazione ed il primo incontro	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Obiettivo	Area strategica Rappresentanza degli interessi	Area strategica Attività istituzionali	Area strategica Servizi alle imprese	Area strategica Amministrazione interna efficiente
• Obiettivo operativo 6.5 – Organismo per la composizione della crisi da sovra indebitamento (OCC)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 6.6 – Organismo di conciliazione in materia di codice di consumo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Obiettivo strategico 7 - Miglioramento della comunicazione istituzionale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 7.1 - Comunicazione esterna: risonanza nei mass media locali dei comunicati stampa inviati	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 7.2 - Comunicazione esterna: Pagine pubbliredazionali sui media locali	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 7.3 – Organizzazione di una mostra temporanea per il museo mercantile	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Obiettivo strategico 8 - Snellimento, semplificazione, trasparenza e miglioramento qualitativo delle procedure amministrative	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 8.1 - Ottimizzazione del tempo medio (in giorni) fino alla pubblicazione online dei provvedimenti amministrativi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 8.2 – Tempi di pagamento delle fatture emesse a carico dell'Istituto per la promozione dello sviluppo economico	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 8.3 - Miglioramento della qualità della banca dati del Registro imprese	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 8.4 - Tempestività dell'iscrizione al Registro imprese delle pratiche di fusione e scissione	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 8.5 - Servizio di assistenza qualificata alle imprese costituite in forma di società a responsabilità limitata start – up innovative	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 8.6 - Miglioramento della qualità della banca dati del registro delle imprese relativamente alle ditte artigiane	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 8.7 - Aumento delle comunicazioni telematiche all'Organismo dei controlli vini tramite la semplificazione della procedura informatica	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 8.8 - Tempestività dei pagamenti delle fatture dei fornitori (passive) della Camera di commercio	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 8.9 – Ottimizzazione e semplificazione dell'attività amministrativa collegata alla gestione delle sedi distaccate	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Prospettiva BSC <i>processi interni</i>				
➤ Obiettivo strategico 9 - Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 9.1 - Percentuale alta di certificati di origine rilasciati entro 48 ore dopo la richiesta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Obiettivo	Area strategica Rappresentanza degli interessi	Area strategica Attività istituzionali	Area strategica Servizi alle imprese	Area strategica Amministrazione interna efficiente
• Obiettivo operativo 9.2 - Percentuale alta di visti rilasciati entro 48 ore dopo la richiesta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 9.3 - Percentuale alta di Carnet ATA rilasciati entro 48 ore dopo la richiesta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 9.4 - Mantenimento di un numero limitato di contestazioni da parte dei clienti dei settori segreteria camerale e dei servizi ADR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 9.5 - Riconoscere e valorizzare le competenze dei singoli e stimolare nuove potenzialità	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 9.6 - Snellimento delle procedure di reclutamento del personale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 9.7 - Ottimizzare i tempi di risposta al personale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 9.8 - Aggiornamento tempestivo della contabilità attiva	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 9.9 - Tempestiva emissione del ruolo del diritto annuale 2014	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 9.10 - Tempestiva contabilizzazione degli stipendi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 9.11 - Ottimizzazione dei tempi medi di evasione delle pratiche telematiche d'iscrizione al Registro delle imprese	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 9.12 - Ottimizzazione dei tempi di evasione delle pratiche di bilanci al Registro delle imprese	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 9.13 - 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.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 9.14 - Predisposizione del download telematico delle segnalazioni relative all'iscrizione (e modifiche) dell'Albo gestori ambientali	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 9.15 - 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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 9.16 - Numero delle pratiche inoltrate all'ufficio artigianato evase entro 10 giorni	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Prospettiva BSC <i>apprendimento e crescita</i>				
➤ Obiettivo strategico 10 - Sviluppo del personale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 10.1 - Assicurare una formazione ed un aggiornamento professionale del personale adeguati	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 10.2 - Audit famiglia-lavoro	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 10.3 - Aggiornamento del Piano del fabbisogno del	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Obiettivo	Area strategica Rappresentanza degli interessi	Area strategica Attività istituzionali	Area strategica Servizi alle imprese	Area strategica Amministrazione interna efficiente
personale				
Prospettiva BSC economico-finanziario				
➤ Obiettivo strategico 11 - Equilibrio economico-finanziario dell'Ente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 11.1 - Raffronto periodico del preventivo economico con i dati della contabilità analitica (centri di costo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 11.2 - Aggiornamento del preventivo economico delle aziende speciali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 11.3 - Mantenimento della percentuale di riscossione del diritto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
➤ Obiettivo strategico 12 - Ottimizzazione nella gestione delle risorse dell'Ente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 12.1 - Completamento della rendicontazione dei contributi provinciali	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 12.2 - Riduzione dei costi medi per l'espletamento delle selezioni	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 12.3 - Digitalizzazione dei fascicoli mensili dell'ufficio stipendi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 12.4 - Riduzione dei costi medi per l'espletamento delle pratiche relative alla cancellazione di protesti cambiari e protesti d'assegni	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Obiettivo operativo 12.5 - Riduzione dei costi medi per l'espletamento dell'iter di acquisto di beni e servizi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

6.2 Obiettivi operativi in dettaglio

Il termine obiettivo operativo definisce le azioni necessarie all'implementazione dei programmi strategici e delle relative modalità. I target si intendono come " \geq ", salva una diversa indicazione nei singoli obiettivi.

Obiettivo operativo 1.1 – Soddisfazione degli insegnanti relativa alle lezioni tenute presso le scuole altoatesine nell'ambito del progetto "scuola - economia"

L'obiettivo dell'IRE è di sensibilizzare gli studenti, nell'ambito del progetto "scuola - economia" su temi economici tramite presentazioni e lezioni sull'economia altoatesina presso le scuole.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Rappresentanza degli interessi

Obiettivo strategico: Sensibilizzazione sui temi economici e promozione di una politica economica vicina alle imprese

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Studi, Informazioni economiche, Politica economica

indicatori	peso	Target 2017
Lezioni presso le scuole: valore di A, dove A = Soddisfazione degli insegnanti (valutazioni almeno positive) relativa alle lezioni tenute presso le scuole altoatesine (quota dei feedback almeno positivi)"	100%	80%

Obiettivo operativo 1.2 – Aggiornamento dei materiali didattici per le scuole nell'ambito del progetto "scuola - economia"

L'IRE distribuisce materiali didattici al fine di sensibilizzare gli studenti sull'economia. L'obiettivo prevede l'attualizzazione di questi materiali da parte del servizio "scuola - economia".

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Rappresentanza degli interessi

Obiettivo strategico: Sensibilizzazione sui temi economici e promozione di una politica economica vicina alle imprese

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Studi, Informazioni economiche, Politica economica

indicatori	peso	Target 2017
Data entro la quale l'obiettivo è da raggiungere	100%	31.12.2017

Obiettivo operativo 1.3 – Organizzazione di manifestazioni ed eventi per gli studenti delle scuole altoatesine

L'obiettivo prevede la sensibilizzazione degli studenti sull'economia tramite manifestazioni ed eventi (concorsi di idee, organizzazione di una giornata dell'economia e altri eventi presso la Camera di commercio).

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Rappresentanza degli interessi

Obiettivo strategico: Sensibilizzazione sui temi economici e promozione di una politica economica vicina alle imprese

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Studi, Informazioni economiche, Politica economica

indicatori	peso	Target 2017
Manifestazioni ed eventi: valore di A, dove A = numero di manifestazioni ed eventi nell'ambito del progetto "scuola-economia"	100%	1

Obiettivo operativo 2.1 – Realizzazione di un'offerta di formazione ampia e orientata alla pratica

Le manifestazioni formative attuate per il raggiungimento dell'obiettivo sono interaziendali e su misura.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Servizi alle imprese

Obiettivo strategico: Offerta formativa moderna per le imprese

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: WIFI - Formazione e sviluppo del personale

indicatori	peso	Target 2017
Manifestazioni attuate dal WIFI: valore di A, dove A = numero di manifestazioni attuate	100%	200

Obiettivo operativo 2.2 – Attuazione di iniziative specifiche

Si prevede la realizzazione annuale di una nuova iniziativa di formazione specifica oppure di una iniziativa per l'incentivazione della formazione o dello sviluppo del personale.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Servizi alle imprese

Obiettivo strategico: Offerta formativa moderna per le imprese

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: WIFI - Formazione e sviluppo del personale

indicatori	peso	Target 2017
Attuazione annuale di una iniziativa specifica: valore di A, dove A = numero delle nuove iniziative specifiche	100%	1

Obiettivo operativo 3.1 – Percentuale alta di richieste di sorveglianza dei concorsi a premio accolte

Questo obiettivo riguarda il raggiungimento di una percentuale alta di individuazioni dei vincitori di concorsi a premio in relazione alle richieste di intervento e/o sorveglianza pervenute; a tal fine vengono considerate le richieste pervenute almeno 15 giorni prima della data d'intervento per l'individuazione dei vincitori.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali

Obiettivo strategico: Tutela del mercato e della concorrenza

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Qualifiche professionali, esercizi pubblici e commercio

indicatori	peso	Target 2017
Richieste di sorveglianza dei concorsi a premio pervenute: 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%	70%

Obiettivo operativo 3.2 – Contrasti alle "Pratiche commerciali ingannevoli"

Partendo dalle segnalazioni degli utenti la Camera vuole sensibilizzare le imprese, attraverso comunicati stampa e avvisi sul sito internet camerale, sulle alcune pratiche commerciali ingannevoli.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali

Obiettivo strategico: Tutela del mercato e della concorrenza

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Segreteria camerale e Ufficio per le relazioni con il pubblico

indicatori	peso	Target 2017
Comunicati stampa su pratiche commerciali ingannevoli ripresi dalla stampa locale: Valore di A, dove A = numero delle apparizioni dei comunicati stampa relativi alle pratiche ingannevoli nella stampa locale	100%	15

Obiettivo operativo 3.3 – Aumento del numero di imprese vitivinicole con certificazione di qualità

L'obiettivo è l'aumento del numero di imprese vitivinicole con vini certificati DOC. La certificazione di qualità dà ai vini un valore aggiunto, che è un vantaggio per tutti i partecipanti alla filiera produttiva.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali

Obiettivo strategico: Tutela del mercato e della concorrenza

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Economia vitivinicola

indicatori	peso	Target 2017
Imprese vitivinicole certificate: Variazione % rispetto allo stato: $A(t) - A(t0) / A(t0)$, dove A = numero delle imprese vitivinicole con certificazione di qualità	100%	+1%

Obiettivo operativo 3.4 – Snellimento delle pratiche per le domande di cancellazione dei protesti cambiari

L'obiettivo è quello dell'ottimizzazione della durata dell'espletamento della pratica per la cancellazione di un effetto protestato; si ritiene di poter ridurre il citato periodo di 1 giorno rispetto al valore medio registrato nell'anno precedente (3 giorni)

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali

Obiettivo strategico: Tutela del mercato e della concorrenza

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Patrimonio, economato e contratti

indicatori	peso	Target 2017
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.	100%	-33,33%

Obiettivo operativo 3.5 – Alto grado di evasione delle richieste di verifica degli strumenti metrici

L'obiettivo prevede il raggiungimento di un'alta percentuale di evasione delle richieste di verifica degli strumenti metrici.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali

Obiettivo strategico: Tutela del mercato e della concorrenza

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Tutela dell'ambiente e della concorrenza

Indicatori	peso	Target 2017
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	100%	90%

Obiettivo operativo 3.6 – Mantenimento del numero delle visite ispettive metriche a centri tecnici e laboratori abilitati alla verifica periodica

L'obiettivo riguarda, dunque, le visite ispettive metriche a centri tecnici (verifica tachigrafi) e laboratori autorizzati (laboratori abilitati alla verifica periodica).

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali

Obiettivo strategico: Tutela del mercato e della concorrenza

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Tutela dell'ambiente e della concorrenza

indicatori	peso	Target 2017
Visite ispettive metriche: Variazione % rispetto allo stato: $A(t) - A(t0) / A(t0)$, dove A = visite ispettive metriche a centri tecnici e laboratori autorizzati	100%	≥0%

Obiettivo operativo 3.7 – Controlli relativi all'attività dei laboratori privati da parte del servizio metrico camerale

Il servizio metrico della Camera di commercio deve effettuare nel corso dell'anno, ai sensi delle leggi vigenti in materia di metrologia legale, delle verifiche che siano di numero pari o inferiore all'1% di tutti i controlli effettuati dai laboratori metrologici privati. L'obiettivo prevede l'effettuazione di un numero di controlli pari al 10% della soglia massima (10% di 1%)

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali

Obiettivo strategico: Tutela del mercato e della concorrenza

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Tutela dell'ambiente e della concorrenza

indicatori	peso	Target 2017
Controlli a campione sulle verifiche dei laboratori privati: Valore di A, dove A = Percentuale dei controlli a campione (10 % della soglia massima prevista)	100%	10 %

Obiettivo operativo 3.8 – Effettuazione delle ispezioni dal Servizio tutela della concorrenza nell'ambito della convenzione con Unioncamere

Il Servizio tutela della concorrenza effettua le ispezioni nell'ambito delle attività di sorveglianza previste dalla convenzione SVIM (sorveglianza e vigilanza sul mercato) con Unioncamere.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali

Obiettivo strategico: Tutela del mercato e della concorrenza

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Tutela dell'ambiente e della concorrenza

indicatori	peso	Target 2017
Ispezioni del Servizio tutela della concorrenza: Valore di A, dove A = Numero di ispezioni del Servizio tutela della concorrenza nell'ambito della convenzione SVIM (sorveglianza e vigilanza sul mercato)	100%	1

Obiettivo operativo 4.1 – Richieste da parte della clientela riguardanti dati e statistiche sull'economia altoatesina

L'IRE desidera rispondere alle richieste, riguardanti statistiche e dati sull'economia altoatesina, che riceve al fine di informare i soggetti dell'economia per potenziare la loro competitività.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Rappresentanza degli interessi

Obiettivo strategico: Analisi della struttura economica altoatesina e della cornice giuridico - istituzionale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Studi, Informazioni economiche, Politica economica

indicatori	peso	Target 2017
Richieste riguardanti statistiche e dati sull'economia altoatesina Valore di A, dove A = numero di richieste riguardanti statistiche e dati sull'economia altoatesina alle quali è stato dato una risposta	100%	150

Obiettivo operativo 4.2 – Analisi dello sviluppo congiunturale in Alto Adige

Il Barometro dell'economia assicura un monitoraggio dell'andamento dell'economia altoatesina. Gli imprenditori, appartenenti ai vari settori, sono chiamati a fornire una valutazione sull'andamento della propria attività, nonché a formulare le loro previsioni per il futuro. Vengono presi in esame il fatturato, gli ordinativi, gli investimenti, la dinamica occupazionale e la redditività.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Rappresentanza degli interessi

Obiettivo strategico: Analisi della struttura economica altoatesina e della cornice giuridico - istituzionale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Studi, Informazioni economiche, Politica economica

indicatori	peso	Target 2017
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	100%	100

Obiettivo operativo 4.3 – Aggiornamento dei dati principali sull'economia altoatesina

L'IRE attualizza mensilmente i dati base più importanti dell'economia altoatesina.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Rappresentanza degli interessi

Obiettivo strategico: Analisi della struttura economica altoatesina e della cornice giuridico - istituzionale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Studi, Informazioni economiche, Politica economica

indicatori	peso	Target 2017
Rapporti mensili sull'economia altoatesina: Valore di A, dove A = Numero dei rapporti mensili sull'economia altoatesina	100%	12

Obiettivo operativo 5.1 – Promuovere lo spirito imprenditoriale degli studenti altoatesini

La Camera si prefigge l'obiettivo di informare gli studenti sulle condizioni di mettersi in proprio e sulla creazione d'impresa.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Servizi alle imprese

Obiettivo strategico: Promozione e ottimizzazione dei servizi relativi allo sviluppo d'impresa

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Innovazione e sviluppo d'impresa

indicatori	peso	Target 2017
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	100%	10

Obiettivo operativo 5.2 – Supporto a persone interessate a mettersi in proprio

L'obiettivo prevede l'offerta di colloqui individuali e gratuiti di consulenza per chi vuole mettersi in proprio.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Servizi alle imprese

Obiettivo strategico: Promozione e ottimizzazione dei servizi riguardanti lo sviluppo d'impresa

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Innovazione e sviluppo d'impresa

indicatori	peso	Target 2017
Prime consulenze del servizio creazione d'impresa: Valore di A, dove A = numero delle prime consulenze al servizio creazione d'impresa	100%	300

Obiettivo operativo 5.3 – Accompagnamento e supporto dei giovani imprenditori

La Camera dà un sostegno ai giovani imprenditori nella fase iniziale (massimo 5 anni) della propria attività mettendo a disposizione una piattaforma per lo scambio di esperienze e di know how ("Aperitivo start-up").

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Servizi alle imprese

Obiettivo strategico: Promozione e ottimizzazione dei servizi relativi allo sviluppo d'impresa

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Innovazione e sviluppo d'impresa

indicatori	peso	Target 2017
"Aperitivi start-up": Valore di A, dove A = numero "Aperitivi start-up"	100%	2

Obiettivo operativo 5.4 – Promozione del software per l'etichettatura dei prodotti alimentari (food label check)

L'applicativo food label check consente in modo intuitivo di verificare se la propria etichettatura alimentare sia conforme alle disposizioni.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Servizi alle imprese

Obiettivo strategico: Promozione e ottimizzazione dei servizi relativi allo sviluppo d'impresa

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Innovazione e sviluppo d'impresa

indicatori	peso	Target 2017
Utenti registrati food label check: Valore di A, dove A = numero utenti registrati dell'applicativo food label check	100%	300

Obiettivo operativo 5.5 – Sensibilizzazione delle imprese sul tema di successione d'impresa

La Camera si pone l'obiettivo di sensibilizzare le imprese sulla necessità di un rapporto di comunicazione adeguato nell'ambito del processo di successione d'impresa.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Servizi alle imprese

Obiettivo strategico: Promozione e ottimizzazione dei servizi relativi allo sviluppo d'impresa

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Innovazione e sviluppo d'impresa

indicatori	peso	Target 2017
Numero delle prime consulenze sulla successione d'impresa: Valore di A, dove A = numero delle prime consulenze sulla successione d'impresa	100%	10

Obiettivo operativo 5.6 – Aumento dell'attività di consulenza del servizio sicurezza prodotti

La Camera si pone l'obiettivo di sensibilizzare ed informare le imprese sulla certificazione CE e ambisce aumentare il numero delle imprese informate.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Servizi alle imprese

Obiettivo strategico: Promozione e ottimizzazione dei servizi relativi allo sviluppo d'impresa

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Innovazione e sviluppo d'impresa

indicatori	peso	Target 2017
Consulenze sicurezza dei prodotti e certificazione CE: Valore di A, dove A = numero di consulenze relative alla certificazione CE	100%	20

Obiettivo operativo 5.7 – Consulenze “pronti per il futuro”

La Camera si pone l'obiettivo di promuovere il progetto relativo allo sviluppo d'impresa “pronti per il futuro”.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Servizi alle imprese

Obiettivo strategico: Promozione e ottimizzazione dei servizi relativi allo sviluppo d'impresa

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Innovazione e sviluppo d'impresa

indicatori	peso	Target 2017
Consulenze “pronti per il futuro”: Valore di A, dove A = numero delle imprese che hanno usufruito di una consulenza nell'ambito del progetto “pronti per il futuro”	100%	15

Obiettivo operativo 5.8 – Sviluppo del progetto Patlib

La Camera si pone l'obiettivo di promuovere le ricerche nel campo dei marchi.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Servizi alle imprese

Obiettivo strategico: Promozione e ottimizzazione dei servizi riguardanti lo sviluppo d'impresa

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Innovazione e sviluppo d'impresa

indicatori	peso	Target 2017
Patlib: Valore di A, dove A = numero delle ricerche relative ai marchi	100%	100

Obiettivo operativo 6.1 – Consolidamento del numero di procedimenti di mediazione

L'organismo di mediazione si prefigge l'obiettivo di gestire un numero crescente dei procedimenti di mediazione ai sensi del d.lgs. 28/2010.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali

Obiettivo strategico: Promozione della giustizia alternativa

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Segreteria camerale e Ufficio per le relazioni con il pubblico

indicatori	peso	Target 2017
Procedimenti mediazione: Valore di A, dove A = numero di procedimenti di mediazione depositati	100%	280

Obiettivo operativo 6.2 – Ottimizzazione della durata media dei procedimenti ADR

È prevista l'ottimizzazione della durata media dei procedimenti ADR in giorni (sono esclusi i procedimenti di mediazione ai sensi del d.lgs. 28/2010).

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali

Obiettivo strategico: Promozione della giustizia alternativa

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Segreteria camerale e Ufficio per le relazioni con il pubblico

indicatori	peso	Target 2017
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	100%	<190

Obiettivo operativo 6.3 – Ottimizzazione della durata media dei procedimenti di mediazione

È prevista l'ottimizzazione della durata media dei procedimenti di mediazione.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali

Obiettivo strategico: Promozione della giustizia alternativa

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Segreteria camerale e Ufficio per le relazioni con il pubblico

indicatori	peso	Target 2017
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	100%	<100

Obiettivo operativo 6.4 – Ottimizzazione del tempo medio (in giorni) tra il deposito della richiesta di mediazione ed il primo incontro

L'obiettivo è di abbreviare il tempo medio che intercorre fra il deposito delle istanze di mediazione ed il primo incontro di mediazione.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali

Obiettivo strategico: Promozione della giustizia alternativa

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Segreteria camerale e Ufficio per le relazioni con il pubblico

indicatori	peso	Target 2017
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	100%	<50

Obiettivo operativo 6.5 – Organismo per la composizione della crisi da sovra indebitamento (OCC) – avvio dell'attività

L'obiettivo riguarda l'avvio dell'attività dell'Organismo per la composizione della crisi da sovra indebitamento, prevedendo il deposito di 5 istanze.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali

Obiettivo strategico: Promozione della giustizia alternativa

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Segreteria camerale e Ufficio per le relazioni con il pubblico

indicatori	peso	Target 2017
Insediamiento dell'OCC: Valore di A, dove A = numero delle istanze depositate	100%	5

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.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Servizi alle imprese

Obiettivo strategico: Promozione della giustizia alternativa

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Segreteria camerale e Ufficio per le relazioni con il pubblico

indicatori	peso	Target 2017
Organismo di conciliazione in materia di codice di consumo: Valore di A, dove A = Data entro la quale l'obiettivo deve essere raggiunto	100%	31.12.2017

Obiettivo operativo 7.1 – Comunicazione esterna: risonanza nei mass media locali dei comunicati stampa inviati

L'obiettivo riguarda il monitoraggio del numero di articoli e servizi pubblicati e diffusi dai mass media locali in riferimento ai comunicati stampa inviati dal reparto Comunicazione.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese

Obiettivo strategico: Miglioramento della comunicazione istituzionale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Comunicazione

indicatori	peso	Target 2017
Pubblicazioni/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	100%	6

Obiettivo operativo 7.2 – Comunicazione esterna: Pagine pubbliredazionali sui media locali

L'obiettivo si riferisce alle pubblicazioni a cadenza regolare di pagine pubbliredazionali su quotidiani e ai settimanali a carattere economico in lingua italiana e tedesca.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese

Obiettivo strategico: Miglioramento della comunicazione istituzionale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Comunicazione

indicatori	peso	Target 2017
Pagine pubbliredazionali del reparto Comunicazione: Valore di A, dove A = Numero di pagine pubbliredazionali pubblicati	100%	45

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

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese

Obiettivo strategico: Miglioramento della comunicazione istituzionale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Contabilità, bilancio e finanze,

indicatori	peso	Target 2017
Organizzazione di una mostra temporanea: Data entro la quale l'obiettivo è da raggiungere	100%	31.12.2017

Obiettivo operativo 8.1 – Ottimizzazione del tempo medio (in giorni) fino alla pubblicazione online dei provvedimenti amministrativi

L'Amministrazione camerale si prefigge l'obiettivo di pubblicare online, nel miglior tempo possibile, tutti i provvedimenti che devono essere resi accessibili; la durata media si riferisce al tempo che intercorre fra adozione del provvedimento da parte dell'organo competente e la pubblicazione sull'albo camerale informatica della Camera di commercio.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Snellimento, semplificazione, trasparenza e miglioramento qualitativo delle procedure amministrative

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Segreteria camerale e Ufficio per le relazioni con il pubblico

indicatori	peso	Target 2017
Durata pubblicazione online dei provvedimenti amministrativi: Rapporto A su B, dove A = Sommatoria dei tempi necessari per la	100%	<12

pubblicazione online dei provvedimenti amministrativi e $B = \text{numero totale provvedimenti amministrativi}$

Obiettivo operativo 8.2 – Tempi di pagamento delle fatture emesse a carico dell'Istituto per la promozione dello sviluppo economico

L'obiettivo prevede il pagamento delle fatture emesse a carico dell'Istituto per la promozione dello sviluppo economico (in media) in 17 giorni.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Snellimento, semplificazione, trasparenza e miglioramento qualitativo delle procedure amministrative

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Contabilità, bilancio e finanze

indicatori	peso	Target 2016
Tempi medi di pagamento delle fatture dell'Istituto: Valore di A, dove $A = \text{tempi medi di pagamento delle fatture emesse a carico dell'Istituto (media ponderata per il valore della fattura emessa a carico dell'Istituto)}$	100%	17

Obiettivo operativo 8.3 – Miglioramento della qualità della banca dati del Registro imprese

L'obiettivo è realizzato attraverso l'avviamento della procedura di cancellazione d'ufficio delle imprese non più operative ai sensi del DPR 247/2004 e dell'art. 2490 c.c. e delle rettifiche d'ufficio di posizioni iscritte in presenza dei presupposti di legge.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Snellimento, semplificazione, trasparenza e miglioramento qualitativo delle procedure amministrative

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Registro delle imprese

indicatori	peso	Target 2017
Cancellazioni e rettifiche d'ufficio del Registro delle imprese: Valore di A, dove $A = \text{numero totale di procedure di cancellazione e rettifiche d'ufficio avviate dal Registro delle imprese}$	100%	250

Obiettivo operativo 8.4 – Tempestività dell'iscrizione al Registro imprese delle pratiche di fusione e scissione

Considerata l'importanza e complessità della procedura da seguire per questa tipologia di pratiche, si intendono adottare tempi di evasione inferiori ai termini di legge. L'obiettivo individua quindi un termine di tre giorni dalla protocollazione (sono escluse le pratiche in cui l'utente chiede l'iscrizione in data certa).

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Snellimento, semplificazione, trasparenza e miglioramento qualitativo delle procedure amministrative

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Registro delle imprese

indicatori	peso	Target 2017
Tempi di evasione delle pratiche di fusione/scissione pervenute al Registro delle imprese: 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	100%	65%

Obiettivo operativo 8.5 – Servizio di assistenza qualificata alle imprese costituite in forma di società a responsabilità limitata start – up innovative

L'obiettivo prevede l'istituzione e l'avvio di consulenze di un servizio che assista le parti che intendano costituirsi con atto pubblico in società a responsabilità limitata/start up innovative nelle fasi di redazione dell'atto costitutivo.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Snellimento, semplificazione, trasparenza e miglioramento qualitativo delle procedure amministrative

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Contabilità, bilancio e finanze, Registro delle imprese;

indicatori	peso	Target 2017
Istituzione del servizio e avvio delle consulenze: Data entro la quale l'obiettivo è da raggiungere	100%	31.12.2017

Obiettivo operativo 8.6 – Miglioramento della qualità della banca dati del registro delle imprese relativamente alle ditte artigiane

L'obiettivo prevede l'avviamento del procedimento di cancellazione d'ufficio ovvero la rettifica dei dati iscritti delle imprese artigiane in presenza dei presupposti di legge.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Snellimento, semplificazione, trasparenza e miglioramento qualitativo delle procedure amministrative

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Artigianato

indicatori	peso	Target 2017
Cancellazioni ovvero rettifiche d'ufficio per le imprese artigiane: Valore di A, dove A = numero di procedimenti di cancellazioni ovvero rettifiche d'ufficio (imprese artigiane)	100%	45

Obiettivo operativo 8.7 – Aumento delle comunicazioni telematiche all'Organismo dei controlli vini tramite la semplificazione della procedura informatica

Le comunicazioni obbligatorie di imbottigliamento del vino vengono trasmesse da tredici imprese. L'obiettivo della prevede la semplificazione dei processi di trasmissione telematica e di accrescere il numero di imprese interessate al suddetto tipo di trasmissione.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Snellimento, semplificazione, trasparenza e miglioramento qualitativo delle procedure amministrative

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Economia vitivinicola

indicatori	peso	Target 2017
Imprese vitivinicole con comunicazioni telematiche: Variazione % rispetto allo stato: $A(t) - A(t0) / A(t0)$, dove A = numero delle imprese vitivinicole con comunicazioni telematiche	100%	+1%

Obiettivo operativo 8.8 – Tempestività dei pagamenti delle fatture dei fornitori (passive) della Camera di commercio

L'obiettivo riguarda il pagamento delle fatture entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento (in collaborazione con l'Economato e l'ufficio che approva pagamenti).

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Snellimento, semplificazione, trasparenza e miglioramento qualitativo delle procedure amministrative

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Contabilità, bilancio e finanze; Patrimonio, economato e contratti

indicatori	peso	Target 2016
Fatture passive pagate entro 15 giorni: Rapporto A su B %, dove A = numero fatture passive pagate entro 15 giorni e B = numero complessivo fatture passive pagate	100%	80%

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.

Prospettiva BSC: Clienti

Area strategica: Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Snellimento, semplificazione, trasparenza e miglioramento qualitativo delle procedure amministrative

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Contabilità, bilancio e finanze;

indicatori	peso	Target 2017
Ottimizzazione e semplificazione della gestione delle filiali: Data entro la quale l'obiettivo è da raggiungere	100%	31.12.2017

Obiettivo operativo 9.1 – Percentuale alta di certificati di origine rilasciati entro 48 ore dopo la richiesta

L'obiettivo è il raggiungimento di una percentuale alta di certificati di origine rilasciati entro 48 ore dopo la richiesta, considerando solo gli effettivi giorni lavorativi.

Prospettiva BSC: Processi interni

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Qualifiche professionali, esercizi pubblici e commercio

indicatori	peso	Target 2017
Documenti per il commercio estero – certificati di origine rilasciati entro 48 ore: 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%	70%

Obiettivo operativo 9.2 – Percentuale alta di visti rilasciati entro 48 ore dopo la richiesta

L'obiettivo riguarda il raggiungimento di una percentuale alta di visti rilasciati entro 48 ore dopo la richiesta, considerando solo gli effettivi giorni lavorativi.

Prospettiva BSC: Processi interni

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Qualifiche professionali, esercizi pubblici e commercio

indicatori	peso	Target 2017
Documenti per il commercio estero – visti rilasciati entro 48 ore: 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%	70%

Obiettivo operativo 9.3 – Percentuale alta di Carnet ATA rilasciati entro 48 ore dopo la richiesta

L'obiettivo è quello di raggiungere una percentuale alta di Carnet ATA rilasciati entro 48 ore dopo la richiesta, considerando solo gli effettivi giorni lavorativi.

Prospettiva BSC: Processi interni

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Qualifiche professionali, esercizi pubblici e commercio

indicatori	peso	Target 2017
Documenti per il commercio estero - carnet ATA rilasciati entro 48 ore: 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%	70%

Obiettivo operativo 9.4 – Mantenimento di un numero limitato delle contestazioni da parte dei clienti dei settori segreteria camerale e dei servizi ADR

L'obiettivo consiste nel erogare servizi talmente efficienti da mantenere basso il numero delle contestazioni dei clienti segreteria camerale e dei servizi ADR.

Prospettiva BSC: Processi interni

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Segreteria camerale e Ufficio per le relazioni con il pubblico

indicatori	peso	Target 2017
Contestazioni dei clienti: Valore di A, dove A = numero di contestazioni dei clienti del settore Segreteria camerale e dei servizi ADR	100%	<=5

Obiettivo operativo 9.5 – Riconoscere e valorizzare le competenze dei singoli e stimolare nuove potenzialità

L'obiettivo consiste nel coinvolgimento dei collaboratori nelle sfide dell'amministrazione e nella promozione dell'autonomia organizzativa.

Prospettiva BSC: Processi interni

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Amministrazione del personale

indicatori	peso	Target 2017
Numero dei dipendenti i quali hanno gestito nel corso dell'anno dei progetti in autonomia	100%	5

Obiettivo operativo 9.6 – Snellimento delle procedure di reclutamento del personale

L'obiettivo è l'ottimizzazione della durata delle procedure di reclutamento del personale.

Prospettiva BSC: Processi interni

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Amministrazione del personale

indicatori	peso	Target 2017
Tempo medio intercorrente tra indizione/conclusione dei procedimenti di reclutamento del personale: Variazione % rispetto allo stato: $A(t) - A(t_0) / A(t_0)$, dove A = tempo medio intercorrente tra indizione della selezione e sua conclusione (ultimo esame)	100%	-1%

Obiettivo operativo 9.7 – Ottimizzare i tempi di risposta al personale

L'obiettivo prevede l'ottimizzazione dei tempi di risposta alle richieste dei dipendenti nel rispetto dei 30 giorni previsti dalla legge regionale.

Prospettiva BSC: Processi interni

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Amministrazione del personale

indicatori	peso	Target 2017
Tempi di risposta alle richieste del 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	100%	25

Obiettivo operativo 9.8 – Aggiornamento tempestivo della contabilità attiva

Questo obiettivo mira alla conferma definitiva (posting) delle scritture attive entro il 15 del mese successivo.

Prospettiva BSC: Processi interni

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Contabilità, bilancio e finanze

indicatori	peso	Target 2017
Tempi di aggiornamento della contabilità attiva Valore di A, dove A = Mesi dell'anno nei quali la conferma definitiva (posting) è avvenuta entro il 15 del mese successivo	100%	10

Obiettivo operativo 9.9 – Tempestiva emissione del ruolo del diritto annuale 2014

L'obiettivo prevede la trasmissione del ruolo 2014 a Infocamere entro il 30.06. 2017.

Prospettiva BSC: Processi interni

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Contabilità, bilancio e finanze

indicatori	peso	Target 2017
Data entro quale l'obiettivo è da raggiungere	100%	30.06.17

Obiettivo operativo 9.10 – Tempestiva contabilizzazione degli stipendi

Questo obiettivo operativo prevede la contabilizzazione delle paghe nel programma di contabilità (Oracle) entro 20 giorni successivi alla liquidazione degli stipendi.

Prospettiva BSC: Processi interni

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Contabilità, bilancio e finanze

indicatori	peso	Target 2017
Contabilizzazione degli stipendi nel programma di contabilità: Valore di A, dove A = Numero delle mensilità (13) nella quale la contabilizzazione delle paghe nel programma di contabilità è avvenuta entro 20 giorni dalla liquidazione degli stipendi	100%	10

Obiettivo operativo 9.11 – Ottimizzazione dei tempi medi di evasione delle pratiche telematiche d'iscrizione al Registro delle imprese

L'obiettivo prevede il rispetto dei tempi medi di evasione delle pratiche telematiche d'iscrizione al Registro delle imprese entro 5 giorni lavorativi; in caso di eventi straordinari connessi a scadenze normative, le pratiche ad essi attinenti non verranno conteggiate; sono inoltre esclusi i bilanci e i protocolli d'ufficio.

Prospettiva BSC: Processi interni

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Registro delle imprese

indicatori	peso	Target 2017
Pratiche telematiche d'iscrizione al registro delle imprese evase entro 5 giorni 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	100%	65%

Obiettivo operativo 9.12 – Ottimizzazione dei tempi di evasione delle pratiche di bilanci al Registro delle imprese

L'obiettivo prevede l'istruttoria e l'evasione delle pratiche di deposito dei bilanci delle società di capitali entro 100 giorni dalla protocollazione della pratica; attualmente le società di capitali iscritte al Registro delle imprese con obbligo di deposito del bilancio risultano circa n. 8.860.

Prospettiva BSC: Processi interni

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Registro delle imprese

indicatori	peso	Target 2017
Istruttoria entro il mese di agosto dell'80 % delle pratiche di bilancio protocollate al Registro imprese nel mese di maggio: 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	100%	80%

Obiettivo operativo 9.13 – Predisposizione del download telematico delle segnalazioni relative all'iscrizione (e modifiche) dell'Albo gestori ambientali

Predisposizione del download telematico delle segnalazioni relative all'iscrizione (e modifiche) dell'Albo gestori ambientali (esclusa la cat. 6 trasporto transfrontaliero).

Prospettiva BSC: Processi interni

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Tutela dell'ambiente e della concorrenza

indicatori	peso	Target 2017
Predisposizione del download telematico: Data entro la quale l'obiettivo deve essere raggiunto.	100%	31.12.2017

Obiettivo operativo 9.15 – Aggiornamento delle posizioni per l'inquadramento ai fini INPS nonché delle denominazioni delle professioni di imprese artigiane

Con l'obiettivo di migliorare la qualità della banca dati delle imprese artigiane si effettuerà, sulla base di un apposito elenco elaborato dall'IRE camerale, un aggiornamento sulla posizione di circa 900 imprese artigiane, per il corretto inquadramento ai fini previdenziali nonché della rispettiva denominazione dell'attività.

Prospettiva BSC: Processi interni

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Artigianato

indicatori	peso	Target 2017
Aggiornamento delle posizioni per l'inquadramento ai fini INPS nonché delle denominazioni delle professioni di imprese artigiane: Data entro la quale l'obiettivo deve essere raggiunto	100%	30.11.2017

Obiettivo operativo 9.16 – Numero delle pratiche inoltrate all'ufficio artigiano evase entro 10 giorni

L'obiettivo prevede l'evasione delle pratiche inoltrate all'ufficio artigiano entro 10 giorni lavorativi (sono inclusi i controlli aggiuntivi dell'assicurazione previdenziale del titolare d'impresa e dei collaboratori familiari).

Prospettiva BSC: Processi interni

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Artigianato

Indicatori	peso	Target 2017
Pratiche dell'ufficio artigiano trattate entro 10 giorni: Rapporto A su B %, dove A = Numero pratiche dell'ufficio artigiano trattati entro 10 giorni lavorativi e B = numero complessivo delle pratiche dell'ufficio artigiano	100%	70%

Obiettivo operativo 10.1 – Assicurare una formazione ed un aggiornamento professionale del personale adeguati

L'obiettivo si riferisce all'assicurazione di una formazione e di un aggiornamento personale del personale adeguato e all'aumento dell'efficienza.

Prospettiva BSC: Apprendimento e crescita

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Sviluppo del personale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Amministrazione del personale

indicatori	peso	Target 2017
Diffusione dell'attività formativa del personale camerale: 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 nell'anno	100%	60%

Obiettivo operativo 10.2 – Audit famiglia-lavoro

L'obiettivo si riferisce al numero delle imprese che si certificano entro l'anno.

Prospettiva BSC: Apprendimento e crescita

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Sviluppo del personale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Innovazione e sviluppo d'impresa

indicatori	peso	Target 2017
Valore di A, dove A = Numero delle imprese certificate entro l'anno	100%	10

Obiettivo operativo 10.3 – Nuova definizione del piano per il fabbisogno del personale

L'obiettivo prevede l'introduzione e la redazione di un piano per il fabbisogno del personale.

Prospettiva BSC: Apprendimento e crescita

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Sviluppo del personale

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Amministrazione del personale

indicatori	peso	Target 2017
Data entro quale l'obiettivo è da raggiungere	100%	31.12.2017

Obiettivo operativo 11.1 – Tempestiva contabilizzazione degli stipendi dell'Istituto per la promozione dello sviluppo economico

Questo obiettivo operativo prevede la contabilizzazione delle paghe dell'azienda speciale nel programma di contabilità (Oracle) entro 20 giorni successivi alla liquidazione degli stipendi.

Prospettiva BSC: Economico-finanziario

Area strategica: Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Equilibrio economico-finanziario dell'Ente

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Contabilità, bilancio e finanze,

indicatori	peso	Target 2017
Contabilizzazione degli stipendi nel programma di contabilità: Valore di A, dove A = Numero delle mensilità (13) nella quale la contabilizzazione delle paghe nel programma di contabilità è avvenuta entro 20 giorni dalla liquidazione degli stipendi	100%	10

Obiettivo operativo 11.2 – Aggiornamento del preventivo economico dell'Istituto per la promozione dello sviluppo economico

L'obiettivo prevede l'aggiornamento del preventivo economico dell'azienda speciale, tenendo conto di eventuali variazioni durante l'esercizio.

Prospettiva BSC: Economico-finanziario

Area strategica: Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Equilibrio economico-finanziario dell'Ente

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Contabilità, bilancio e finanze

indicatori	peso	Target 2017
Aggiornamenti del preventivo economico dell'Istituto per la promozione economica: Valore di A, dove A = numero di aggiornamenti del preventivo economico dell'Istituto per la promozione dello sviluppo economico	100%	1

Obiettivo operativo 11.3 – Mantenimento della percentuale di riscossione del diritto

L'obiettivo è la gestione efficiente del diritto annuale di competenza ed il mantenimento dell'attuale tasso di riscossione del diritto annuo e comunque conservazione di un tasso di riscossione superiore al dato medio nazionale.

Prospettiva BSC: Economico-finanziario

Area strategica: Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Equilibrio economico-finanziario dell'Ente

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Contabilità, bilancio e finanze

indicatori	peso	Target 2017
Tasso di pagamento del diritto annuale: Rapporto A su B %, dove A = valore diritti annuali incassati nell'anno e B = diritto annuale accertato nell'anno	100%	80%

Obiettivo operativo 12.1 – Completamento della rendicontazione dei contributi provinciali

L'obiettivo costringe L'Istituto per la promozione dello sviluppo economico al completamento della rendicontazione dei contributi provinciali per un importo corrispondente all'80% del valore complessivo dei contributi concessi dalla Provincia Autonoma entro il 30.06.2016.

*Prospettiva BSC:*Economico-finanziario

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

*Obiettivo strategico:*Ottimizzazione nella gestione delle risorse dell'Ente

*Uffici di rilevanza dell'obiettivo:*Contabilità, bilancio e finanze

indicatori	peso	Target 2017
Data entro quale l'obiettivo è da raggiungere	100%	30.06.2017

Obiettivo operativo 12.2 – Digitalizzazione dei fascicoli mensili dell'ufficio stipendi

L'obiettivo si riferisce alla trasformazione dei fascicoli mensili in fascicoli digitali entro il mese successivo.

*Prospettiva BSC:*Economico-finanziario

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

*Obiettivo strategico:*Ottimizzazione nella gestione delle risorse dell'Ente

*Uffici di rilevanza dell'obiettivo:*Contabilità, bilancio e finanze

indicatori	peso	Target 2017
Digitalizzazione dei fascicoli mensili dell'ufficio stipendi: Valore di A, dove A = Numero delle mensilità (13) nei quali i fascicoli vengono digitalizzati entro il mese successivo	100%	10

Obiettivo operativo 12.3 – Riduzione dei costi medi per l'espletamento delle pratiche relative alla cancellazione di effetti protestati

L'obiettivo è di ottimizzare il rapporto fra risorse impiegate e domande di cancellazione pervenute; si prevede di ridurre i costi relativi al tempo impiegato dal personale addetto all'espletamento delle pratiche di circa il 15%.

*Prospettiva BSC:*Economico-finanziario

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

*Obiettivo strategico:*Ottimizzazione nella gestione delle risorse dell'Ente

*Uffici di rilevanza dell'obiettivo:*Patrimonio, economato e contratti

indicatori	peso	Target 2017
Variazione costo medio diretto per ogni pratica di cancellazione di effetti protestati: Variazione % rispetto allo stato: $A(t) - A(t_0) / A(t_0)$, dove A = Costo medio diretto per ogni pratica (costi diretti per lo svolgimento della pratica)	100%	-15%

Obiettivo operativo 12.4 – Riduzione dei costi medi per l'espletamento dell'iter di acquisto di beni e servizi

L'obiettivo prevede l'ottimizzazione del rapporto fra risorse impiegate e richieste d'ordine da evadere; prevede inoltre la riduzione dei costi relativi al tempo impiegato dal diverso personale addetto all'espletamento delle singole fasi della procedura di circa il 15%.

Prospettiva BSC: Economico-finanziario

Area strategica: Rappresentanza degli interessi, Attività istituzionali, Servizi alle imprese, Amministrazione interna efficiente

Obiettivo strategico: Ottimizzazione nella gestione delle risorse dell'Ente

Uffici di rilevanza dell'obiettivo: Patrimonio, economato e contratti

indicatori	peso	Target 2017
Variatione dei costi diretti medi per l'espletamento dell'iter di acquisto di beni e servizi : Variatione % 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).	100%	-15%

