



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

CAMERA DI COMMERCIO,  
INDUSTRIA, ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

PARTNER DER WIRTSCHAFT

AL SERVIZIO DELL'ECONOMIA

# LEISTUNGSBERICHT LA RELAZIONE SULLA PRESTAZIONE ORGANIZZATIVA

## 2014

Anlage an den Beschluss  
Nr. 087 vom 29.06.2015

Allegato alla deliberazione  
dd. 29.06.2015, n. 087

# **INHALT**

<b>1. EINLEITUNG</b>	<b>Seite 3</b>
<b>2. INFORMATIONEN WELCHE FÜR ALLE BÜRGER UND FÜR DIE STAKEHOLDER DER KAMMER VON BEDEUTUNG SIND</b>	<b>Seite 4</b>
2.1 Die Rahmenbedingungen	Seite 4
2.2 Die Verwaltung	Seite 6
2.3 Die erreichten Ziele	Seite 7
2.4 Probleme bzw. Gelegenheiten welche man nützen könnte	Seite 7
<b>3. ZIELE (ERREICHTE UND NICHT ERREICHTE ZIELE)</b>	<b>Seite 9</b>
3.1 Der "Leistungsbaum"	Seite 9
3.2 Strategische Bereiche und strategische Ziele	Seite 10
3.3 Operative Ziele und diesbezügliche Maßnahmen	Seite 13
3.4 Persönliche Ziele	Seite 29
<b>4. RESSOURCEN, EFFIZIENZ UND WIRTSCHAFTLICHKEIT</b>	<b>Seite 33</b>
<b>5. GLEICHBERECHTIGUNG UND GENGREBILANZ</b>	<b>Seite 34</b>
<b>6. DIE ERSTELLUNG DES LEISTUNGSBERICHTS</b>	<b>Seite 37</b>
6.1 Phasen, verwickelte Subjekte, Termine und Zuständigkeiten	Seite 37
6.2 Stärken und Schwachstellen des Leistungskreislaufes	Seite 37

# 1 EINLEITUNG

Der vorliegende Leistungsbericht wird von der Handelskammer Bozen jährlich ausgearbeitet, um den Vorschriften gemäß Art. 10 des gesetzesvertretenden Dekretes Nr. 150/2009 und des Regionalgesetzes Nr. 4/2011 Rechnung zu tragen. Mit der Veröffentlichung des Berichts endet der „Leistungskreislauf“ der Handelskammer, weshalb es an der Zeit ist, Bilanz zu ziehen: inwiefern ist es gelungen, die definierten Zielvorgaben zu erreichen? Mit den so erhaltenen Erkenntnissen hat die Handelskammer die Möglichkeit, den nächsten Leistungszyklus zu verbessern.

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

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

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

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

Der Bericht wird vom Generalsekretär der Handelskammer verfasst und im Sinne von Art. 15, Paragraph 2, Buchstabe b) des Dekretes Nr. 150/2009 vom Kammerrat genehmigt.

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

Dr. Alfred Aberer  
Generalsekretär

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

### **2.1 Die Rahmenbedingungen**

Die im Handelsregister eingetragenen Unternehmen

Ende November 2014 waren im Handelsregister 58.041 Unternehmen eingetragen. Im Vergleich zum selben Monat des Vorjahres ist diese Anzahl nahezu unverändert (+0,0%). Bezogen auf die Sektoren ist ein Wachstum vor allem im verarbeitenden Gewerbe (+3,4%) zu sehen. Die Anzahl der Unternehmen hat auch bei den Dienstleistungen (+0,4%) und im Gastgewerbe (+0,1%) etwas zugenommen. Im Handel (-0,7%) und im Baugewerbe (-0,2%) wurde dagegen eine leichte Abnahme verzeichnet.

Die Beschäftigung in Südtirol

Die Beschäftigung in Südtirol wächst zum zweiten Quartal in Folge. Im dritten Quartal 2014 betrug die Zahl der Erwerbstätigen durchschnittlich 254.356, dies entspricht einer Zunahme von 4,2% gegenüber dem Vorquartal. Im Vergleich zum dritten Quartal 2013 beträgt der Zuwachs 2,1%. Die Arbeitslosenquote liegt bei 4,2%: Zwischen Juli und September suchten im Schnitt 11.000 Personen eine Arbeit.

Die Inflationsrate

Die Preise in Bozen sind im November im Vergleich zum Oktober leicht gesunken (-0,1%). Die größten Teuerungen gab es bei Kommunikation (+0,9%) und Lebensmitteln (+0,5%). Transport (-1,6%) und Bekleidung (-0,8%) wurden hingegen günstiger. Gegenüber dem Vorjahresmonat beträgt der Preisanstieg insgesamt 1,2%. Teurer wurden in den letzten zwölf Monaten besonders wohnungsbezogene Kosten (+2,9%), Bildung (+2,5%) und Einrichtungsgegenstände (+2,4%). Die Kosten für Kommunikation sind dagegen gesunken (-2,5%).

Der Export

Im dritten Quartal 2014 hat Südtirol Waren für 982,1 Mio. Euro exportiert. Der Zuwachs zum selben Quartal 2013 beträgt insgesamt +7,1%. Die größten Zuwächse gab es bei den Metallprodukten und bei Transportmitteln (je +17,5%). Die Exporte von verarbeiteten Nahrungsmitteln sind nur leicht zurückgegangen (-0,6%).

Der Tourismus

In der Sommersaison, von Mai bis Oktober 2014, wurden in Südtirol fast 17,6 Millionen Nächtigungen verzeichnet. Dies entspricht einer Abnahme von 2,9% im Vergleich zum Vorjahr, die teilweise auf die schlechten Wetterverhältnisse in den Sommermonaten zurückzuführen ist. Der Rückgang betraf vor allem die Gäste aus Italien (-7,3%), während er sich bei den deutschen Urlaubern in Grenzen hielt (-0,8%). Auch die Nächtigungen der Touristen aus anderen Ländern sind im Vergleich zur Sommersaison 2013 um 1,6% gesunken.

## Das Kreditwesen

Im zweiten Quartal 2014 waren die Bankkredite von Kundschaft aus Südtirol geringer als im Vorjahresquartal. Zwischen Juni 2013 und Juni 2014 wurde ein Rückgang von -2,1% verzeichnet. Dies liegt an den geringeren Ausleihungen seitens Unternehmen (-2,7%). Indessen haben die Kredite an Familien zugenommen (+1,2%).

## Konjunktur

Auch im dritten Quartal 2014 ist das BIP der Eurozone nur leicht gewachsen. Es wurde vor allem vom schlechten Verlauf in Italien belastet (-0,1% im Vergleich zum Vorquartal), sowie von der stagnierenden Entwicklung in Deutschland (+0,1%) und Österreich (+0,0%). Frankreich (+0,3%) und Griechenland (+0,7%) konnten hingegen ein Wachstum verzeichnen.

Im November ist das Vertrauensklima der Unternehmer und Verbraucher (Economic Sentiment Indicator) auf europäischer Ebene im Wesentlichen unverändert geblieben, in Italien und Deutschland hat sich das Wirtschaftsklima aber verschlechtert. Der entsprechende Index für Italien ist von 97,4 im Oktober auf 95,9 gefallen, in Deutschland von 104,4 auf 103,7.

## 2.2 Die Verwaltung

Nr.	Institutionelle Organe und Generalsekretariat (A)	Unterstützende Dienste (B)	Meldeamt und Marktregelung (C)	Forschung, Weiterbildung, Information und Förderung (D)	Summe (A+B+C+D)
1)	0	10.905.493	0	0	10.905.493
	0	- 29.508	0	0	- 29.508
2)	0	0	2.734.750	6.154	2.740.904
	0	0	- 5.301	0	- 5.301
3)	0	3.704.631	529.115	10.899.117	15.132.863
4)	0	21.756	664.462	612	686.830
5)	0	102	0	0	102
<b>A)</b>	<b>0</b>	<b>14.602.344</b>	<b>3.923.027</b>	<b>10.905.882</b>	<b>29.431.253</b>
6)	349.195	2.289.418	2.582.484	1.939.258	7.160.530
7)	546.330	3.053.400	836.983	154.322	4.591.174
8)	0	0	0	15.802.834	15.802.834
9)	0	1.667.260	0	360.000	2.027.260
<b>B)</b>	<b>895.525</b>	<b>7.010.078</b>	<b>3.419.467</b>	<b>18.256.415</b>	<b>29.581.797</b>
<b>A-B)</b>	<b>- 895.525</b>	<b>7.592.266</b>	<b>503.559</b>	<b>- 7.350.533</b>	<b>- 150.544</b>
10)	0	859.524	0	0	859.524
11)	0	0	0	0	0
<b>C)</b>	<b>0</b>	<b>859.524</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>859.524</b>
12)	0	311.925	0	0	311.925
13)	0	- 399.338	0	0	- 399.338
<b>D)</b>	<b>0</b>	<b>- 87.413</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>- 87.413</b>
15)	0	- 6	0	0	-6
<b>ÜBERSCHUSS / VERLUST DES GESCHÄFTSJAHRES (A - B +/- C +/- D)</b>					<b>621.561</b>
<b>INVESTITIONSPLAN</b>					
<b>E)</b>	<b>0</b>	<b>25.223</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25.223</b>
<b>F)</b>	<b>0</b>	<b>2.497.377</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2.497.377</b>
<b>G)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>SUMME INVESTITIONEN (E+F+G)</b>					<b>2.522.600</b>

Die vorliegende Tabelle gibt in verkürzter Version die Gewinn- und Verlustrechnung der Handelskammer Bozen für das Jahr 2014 wieder.

Im Laufe des Jahres 2014 wurden einige Gesetze verabschiedet, welche auch die Tätigkeit der italienischen Handelskammern betreffen: unter anderem wurde mit Art. 28 des gesetzesvertretenden Dekretes Nr. 90/2014 die schrittweise Reduzierung der Jahresgebühr (35% im Jahr 2015, 40% im Jahr 2016 und 50% im Jahr 2017) festgelegt. Die Verwaltung der

Handelskammer hat bereits im Laufe des Jahres 2014 einige Sparmaßnahmen umgesetzt, um den Folgen der Reduzierung entgegenwirken zu können.

Das Personal der Handelskammer (nach Aufgabenbereiche)				
Aufgabenbereiche	Jahr t-1		Jahr t (Grundlage des Berichtes)	
	Anzahl	Prozentueller Wert %	Anzahl	Prozentueller Wert %
Aufgabenbereich A: Institutionelle Organe und Generalsekretariat	7	5,43 %	8	6,11 %
Aufgabenbereich B: Unterstützende Dienste	47	36,43 %	47	35,88 %
Aufgabenbereich C: Meldeamt und Marktregelung	38	29,46 %	38	29,01 %
Aufgabenbereich D: Forschung, Weiterbildung, Information und Förderung	37	28,68 %	38	29,01 %
Insgesamt	129	100 %	131	100 %

### 2.3 Die erreichten Ziele

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

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

### 2.4 Probleme bzw. Gelegenheiten

Einige technische Probleme haben die Überwachungstätigkeit der Verwaltung erschwert und den Abschluss des Leistungskreislaufes etwas verzögert. Dies wird in naher Zukunft zu der Abänderung von einzelnen Zielen führen, um eine einfache und schnelle Überwachung der Indikatoren zu ermöglichen. Die ständige Verbesserung der Ziele und der Indikatoren sollen zur Verbesserung und Aufwertung des gesamten Systems beitragen.

Folgende Ziele wurden im Lauf des Jahres 2014 nicht oder nur teilweise erreicht:

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OS 8 – Verbesserung der institutionellen Kommunikation	Anzahl der Abonnenten von verschiedenen Newsletter der Kammer	5.000	93,44%
	Anzahl der Zugriffe auf die Website der Kammer	1.000.000	75,70%
OO 6.5 Festigung der Anzahl der Besuche auf der Webseite zur alternativen Streitbelegung der Handelskammer	Anzahl der Besuche auf der Website der alternativen Streitbelegung der Handelskammer	25.000	42,40%
OS 3 – Marktregelung und Wettbewerbsschutz	Festgestellte Übertretungen im Bereich der Marktregelung und Wettbewerbsschutz	1	0%
OO 3.7 – Beibehaltung der Anzahl der Edelmetallproben, welche bei Inspektionen von Goldschmieden und Juwelieren mitgenommen werden	Für die Edelmetallanalyse abgeholte Proben	0%	0%
OO 9.4 – Verkürzung der notwendigen Zeit für die Aussendung von Zahlungsaufträgen der Eingangsrechnungen der Sonderbetriebe	Zeiten für die Ausstellung der Zahlungsaufträge für jede Eingangsrechnung der Sonderbetriebe	5	0%
OO 13.2 – Verkürzung der Zeiten für das Aussenden der 3. Mahnung an die Kunden der Sonderbetriebe	Innerhalb von 90 Tagen an die säumigen Kunden der Sonderbetriebe verschickte 3. Mahnung	80%	N.R.
OO 13.3 – Reduzierung der durchschnittlichen Kosten für die Durchführung von Auswahlverfahren	Direkte Auswahlkosten für die Einstellung des Personals	10	0%



### 3 ZIELE (ERREICHTE UND NICHT ERREICHTE ZIELE)

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

#### 3.1 Der "Leistungsbaum"

Es handelt sich hierbei um eine grafische Darstellung der strategischen Ziele der Handelskammer Bozen, welche in strategische Bereiche und in BSC - Perspektiven (Balanced Scorecard – Bewertungssystem welches von der Handelskammer für die Bewertung der eigenen Organisationseinheiten ausgewählt wurde) unterteilt wurden.

Grün = Erreichungsgrad > 90 %, Gelb = Erreichungsgrad zwischen 60% und 90%; Rot = Erreichungsgrad < 60 %

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 – Förderung der Internationalisierung und der Qualitätsprodukte des Landes		
	8 – Verbesserung der institutionellen Kommunikation			
		9 – Entbürokratisierung, Vereinfachung, Transparenz und qualitative Verbesserung der Verwaltungsstrukturen		
	10 – Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse			
	11 – Personalentwicklung			
				12 – Wirtschaftlich-finanzielles Gleichgewicht der Körperschaft
Finanzen	13 – Optimierung des Ressourceneinsatzes der Körperschaft			

### 3.2 Strategische Bereiche und strategische Ziele

In den folgenden Übersichten werden die strategischen Ziele der Handelskammer und der diesbezügliche Erreichungsgrad den zuständigen Führungskräften zugeteilt.

#### Dr. Alfred Aberer – Abteilung Generalsekretariat/Sonderbetriebe

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OS 1 – Sensibilisierung für Wirtschaftsthemen und Förderung einer unternehmensnahen Wirtschaftspolitik	Anzahl der Tagungen zu Wirtschaftsthemen	7	100,00%
	Treffen mit anderen Institutionen betreffend die Förderung einer unternehmerfreundlichen Wirtschaftspolitik	20	100,00%
	Anzahl der Statements zu Vorschlägen über Gesetzesänderungen oder Gesetzesentwürfen	20	100,00%
OS 2 – Modernes Weiterbildungsangebot für die Südtiroler Wirtschaft	Qualitätsniveau der Fortbildungsveranstaltungen	80	100,00%
	Anteil an neuen und aktualisierten Fortbildungsveranstaltungen	10	100,00%
	Realisierte Aktivitäten in Kooperation	15	100,00%
OS 5 – Förderung und Optimierung der Dienste im Bereich Unternehmensentwicklung	Tagungen zum Thema Innovation	1	100,00%
	Werbekampagnen zur Förderung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie	2	100,00%
	Individuelle Beratungen zum Thema Unternehmensentwicklung	250	100,00%
OS 6 – Förderung der alternativen Streitbeilegung	Verfahren zur alternativen Streitbeilegung	15	100,00%
	Fortbildungs- und Informationsveranstaltungen zum Thema alternative Formen der Gerichtsbarkeit	3	100,00%
	Fragebögen zur		

	Kundenzufriedenheit im Rahmen der Alternative Dispute Resolution	90	100,00%
OS 7 – Förderung der Internationalisierung und der Qualitätsprodukte des Landes	Kundenzufriedenheitsindex im Bereich International trade support	80	100,00%
	Anzahl der EOS-Kunden	1.000	100,00%
	Kundenzufriedenheitsindex im Bereich Marketing support	80	100,00%
OS 8 – Verbesserung der institutionellen Kommunikation	Newsletter-Abonnenten	5.000	93,44%
	Anzahl der Zugriffe auf die Website der Kammer	1.000.000	75,70%
	Anzahl der Presseartikel über die Kammer	100	100%

Dr. Luca Filippi – Abteilung Verwaltungsdienste:

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OS 10 – Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse	Nutzung der zertifizierten elektronischen Post	60	100,00%
	Papierformulare, welche durch elektronische Verfahren ersetzt wurden	5	100,00%
	Elektronische Dokumente	3	100,00%
OS 3 – Marktregelung und Wettbewerbsschutz	Newsletter zum Thema Marktregelung und Wettbewerbsschutz (Legale Metrologie und Wettbewerbsschutz)	2	100,00%
	Informationsveranstaltungen zum Thema Marktregelung und Wettbewerbsschutz (Legale Metrologie und Wettbewerbsschutz)	2	100,00%
	Festgestellte Übertretungen im Bereich Marktregelung und Wettbewerbsschutz	1	0%

--	--	--	--

OS 11 - Personalentwicklung	Durchschnittliche Anzahl der Mitarbeitergespräche im Jahr	1	100,00%
	Umsetzungsrate des Bildungsplanes	80	100,00%
	Anzahl der an die Mitarbeiter geschickten Informationsrundschriften	20	100,00%
OS 12 – Wirtschaftlich-finanzielles Gleichgewicht der Körperschaft	Wirtschaftliches Gleichgewicht der laufenden Verwaltung	110	100,00%
	Finanzielle Solidität	60	100,00%
	Fähigkeit, Einnahmen zu erzielen	20	100,00%
OS 13 – Optimierung des Ressourceneinsatzes der Körperschaft	Effizienz der Struktur	80	100,00%
	Zusammensetzung der laufenden Kosten (wirtschaftliche Eingriffe)	30	100,00%
	Dimensionierung des Personals	2,5	100,00%

#### Dr. Martin Ferrari – Abteilung Meldeamt

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OS 10 – Verbesserung der Effizienz und der Qualität der Prozesse	Nutzung der zertifizierten elektronischen Post	60	100,00%
	Papierformulare, welche durch elektronische Verfahren ersetzt wurden	5	100,00%
	Elektronische Dokumente	3	100,00%
OS 9 – Entbürokratisierung, Vereinfachung, Transparenz und qualitative Verbesserung der Verwaltungsstrukturen	Durchschnittliche Bearbeitungszeit für verschiedene Anträge an die Ämter der institutionellen Kammerdienste	30	100,00%
	Umgesetzte Maßnahmen zur Verwaltungsvereinfachung	5	100,00%
	Umsetzungsrate der Vorschläge der Kunden	80	100,00%

#### Dr. Georg Lun – Abteilung Wirtschaftsforschung

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OS 4 – Analyse der Südtiroler Wirtschaftsstruktur	Anzahl der für die Wirtschaft Südtirols relevanten Studien	2	100,00%
	Online-Umfragequoten des WIFO	5	100,00%
	Antwortzeiten für Datenanfragen an das WIFO	30	100,00%

### 3.3 Operative Ziele und diesbezügliche Maßnahmen

Ziele	KPI	Target	Erreichungsgrad
OO 1.1 – Umsetzung des Pilotprojekts „Analyse des Potenzials von Unternehmen und Erwachsenen“	Umsetzung des Pilotprojekts „Analyse des Potenzials von Unternehmen und Erwachsenen“	31/12/2014	100,00%
OO 1.2 – Festigung der Anzahl der Unterrichtsstunden an den Südtiroler Schulen im Rahmen des Projektes „Schule-Wirtschaft“	Unterrichtseinheiten in Schulen	20	100,00%

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OO 1.3 – Verbesserung und Aktualisierung der didaktischen Materialien für die Schulen im Rahmen des Projektes “Schule – Wirtschaft”	Verbesserung und Aktualisierung der didaktischen Materialien für die Schulen im Rahmen des Projektes “Schule – Wirtschaft”	31/12/2014	100,00%
OO 1.4 – Organisation der Veranstaltungen und Events für die Schüler/Studenten der Südtiroler Schulen	Veranstaltungen und Events des Projektes “Schule – Wirtschaft”	2	100,00%
OO 2.1 – Schaffung eines Umfassenden und praxisorientierten Weiterbildungsangebotes	Im WIFI durchgeführte Veranstaltungen	200	100,00%
OO 2.2 – Kundenorientierte und neutrale Bildungsberatung und Information über die Personalentwicklung	Beratungen und Informationen über die Personalentwicklung	100	100,00%
OO 3.1 – Hoher Prozentsatz an erledigten Anträgen um Überwachung von Preisausschreiben und Gewinnspielen	Erhaltene Anträge zur Überwachung von Gewinnspielen	70,00%	100,00%
OO 3.2 – Bekämpfung von “irreführender Geschäftspraktiken”	Pressemitteilungen über irreführende Geschäftspraktiken	5	100,00%

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OO 3.3 – Erhöhung der Anzahl der Weinbetriebe mit Qualitätszertifikat	Zertifizierte Weinbetriebe	1%	100,00%
OO 3.4 – Vereinfachung der Verfahren für die Löschanträge bei Wechselprotesten	Durchschnittliche Bearbeitungszeit für Löschanträge von Wechselprotesten	50,00%	100,00%
OO 3.5 – Hoher Grad an Abarbeitung der Anträge für die Überprüfung der Eichinstrumente	Bearbeitete Anfragen	100,00%	100,00%
OO 3.6 Aufrechterhaltung der Anzahl an Inspektionen des Eichdienstes in technischen Zentren und Laboratorien, welche Anspruch auf regelmäßige Überprüfung haben	Inspektionen des Eichdienstes in technischen Zentren und Laboratorien (Vergleich zum Vorjahr)	0,00%	100,00%
OO 3.7 – Beibehaltung der Anzahl der Edelmetallproben, welche bei Inspektionen von Goldschmieden und Juwelieren mitgenommen werden	Für die Edelmetallanalyse abgeholte Proben (Vergleich zum Vorjahr)	0,00%	0,00%
OO 3.8 – Durchführung der Inspektionen des Eichdienstes im Rahmen der Vereinbarung mit Unioncamere	Inspektionen des Eichdienstes im Rahmen der Vereinbarung SVIM	3	100,00%
OO 3.9 Durchführung der Inspektionen des Wettbewerbsschutzes im Rahmen der Vereinbarung mit Unioncamere	Inspektionen des Bereichs Wettbewerbsschutzes	4	100,00%

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OO 4.1 – Anfragen von Seiten der Kunden bezüglich statistischer Daten über die Südtiroler Wirtschaft	Anfragen zu Statistiken und Daten über die Südtiroler Wirtschaft	100	100,00%
OO 4.2 – Einführung eines neuen effizienteren Systems für die Datenverwaltung des WIFO	Einführung eines neuen effizienteren Systems für die Datenverwaltung	31/12/2014	100,00%
OO 4.3 – Analyse der Konjunktorentwicklung in Südtirol	Ausgaben des Wirtschaftsbarometers	2	100,00%
OO 4.4 – Aktualisierung und regelmäßige Verbreitung der Eckdaten der Südtiroler Wirtschaft	Monatliche Berichte über die Südtiroler Wirtschaft	11	100,00%
OO 4.5 – Einführung einer neuen Software zur Nutzung von Online-Fragebögen	Einführung der neuen Software zur Nutzung von Online Fragebögen	31/12/2014	100,00%



Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OO 5.1 – Förderung des Unternehmergeistes in den Schulen	Vorträge zum Thema Existenzgründung an den Schulen	10	100,00%
OO 5.2 – Unterstützung von Personen, die sich selbstständig machen möchten	Vom Service der Unternehmensgründung angebotene Erstberatungsgespräche	300	100,00%
OO 5.3 – Begleitung und Unterstützung junger Unternehmer	Anzahl der Start-up Aperitif	5	100,00%
OO 5.4 – Werbung für die Software zur Lebensmitteletikettierung (Food-Label-Check)	Registrierte Nutzer der Software Food-Label-Check	240	100,00%
OO 5.5 – Unterstützung der Unternehmen bei der Budgetplanung 2014	Beratungen für die Budgetplanungen der Unternehmen	15	100,00%

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OO 5.6 – Sensibilisierung der Unternehmen über das Thema Unternehmensnachfolge	Informationsveranstaltungen zum Thema der Unternehmensübergabe	1	100,00%
OO 5.7 – Sensibilisierung über die Notwendigkeit der Produktzertifizierung CE	Pressemitteilung über die CE-Zertifizierung	1	100,00%
OO 5.8 – Zunahme der Beratungsaktivität des Dienstes Produktsicherheit	Beratungen bezüglich Produktsicherheit und CE-Zertifizierung	20	100,00%
OO 6.1 – Festigung der Anzahl der Mediationsverfahren	Mediationsverfahren	230	100,00%
OO 6.2 Optimierung der durchschnittlichen Verfahrensdauer bei alternativen Streitbeilegungen (Alternative Dispute Resolution)	ADR Verfahren	190	100,00%
OO 6.3 – Optimierung der durchschnittlichen Verfahrensdauer der Mediationsverfahren	Dauer der Mediationsverfahren	100	100,00%
OO 6.4 – Optimierung der durchschnittlichen Zeit zwischen Eingang des Mediationsantrages und dem erstem Treffen	Durchschnittliche Zeit zur Bearbeitung der Mediationsverfahren	50	100,00%

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OO 6.5 Festigung der Anzahl der Besuche auf der Webseite zur alternativen Streitbelegung der Handelskammer	Besuche auf der Webseite zur alternativen Streitbelegung der Handelskammer	25.000	42,40%
OO 7.1 – Festigung der Anzahl der Kundenkontakte im Bereich der Internationalisierung	Numero dei contatti con i clienti dell'area internazionalizzazione dell'EOS	1.800	100,00%
OO 7.2 – Durchführung des Messeprogramms 2014 der EOS	Trend der von der EOS organisierten Messen	15,00%	100,00%
	Anzahl der Unternehmen, welche an Gemeinschafts-stände teilnehmen, die von der EOS organisiert werden	400	100,00%
OO 7.3 Durchführung des Programms 2014 der EOS in Zusammenarbeit mit dem WIFI für Weiterbildungsveranstaltungen	Teilnehmer von Exportveranstaltungen	120	100,00%
OO 7.4 – Ausbau der Werbeaktivität für Südtiroler Qualitätsprodukte in neuen Märkten	Neue von der EOS erkundete Märkte	1	100,00%
OO 7.5 – Ausbau der Werbeaktivität in großen Lebensmittelketten	Unternehmen, die in die Werbe-aktivitäten der großen Lebensmittelketten einbezogen sind	25	100,00%
OO 7.6 Verbesserung des Rufs und Steigerung des Bekanntheitsgrades der Südtiroler Qualitätsprodukte	Publikationen und Öffentlichkeitsarbeit für die Südtiroler Qualitätsprodukte	4	100,00%

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
	Besucher der Webseiten und Social Media, welche den Südtiroler Qualitätsprodukten gewidmet sind	10%	100,00%
OO 8.1 – Externe Kommunikation: Resonanz von eingesendeten Pressemeldungen der lokalen Massenmedien	Veröffentlichungen und Pressemitteilungen des Amtes Kommunikation	6	100,00%
OO 8.2 – Externe Kommunikation: redaktionelle Seiten in den lokalen Medien	Werbeseiten des Amtes Kommunikation	45	100,00%
OO 8.3 – Überarbeitung der Internetseite des Eichdienstes	Überarbeitung der Internetseite des Eichdienstes	31/12/2014	100,00%
OO 8.4 – Realisierung eines Marketingkonzeptes für das Merkantilmuseum	Realisierung eines Marketing-konzeptes	31/12/2014	100,00%
OO 9.1 – Optimierung der durchschnittlichen Zeit bis zur Online-Veröffentlichung der Verwaltungsmaßnahmen (in Tagen)	Zeit für die Veröffentlichung der Verwaltungsmaßnahmen im Internet	12	100,00%
OO 9.2 – Im Sekretariat der Kammer und in der Dienststelle für die alternative Streitbelegung im Internet zur Verfügung stehenden Vordrucke	Onlineformulare, welche vom Sekretariat der Kammer eingesetzt werden	100,00%	100,00%
OO 9.3 – Verkürzung der Registrierungszeit von Eingangsrechnungen der Sonderbetriebe	Zahlungszeiten der Rechnungseingänge der Sonderbetriebe	8	100,00%
OO 9.4 – Verkürzung der notwendigen Zeit für die Aussendung von Zahlungsaufträgen der Eingangsrechnungen der Sonderbetriebe	Tempi per l'emissione del mandato di pagamento per ogni fattura in entrata delle aziende speciali	5	0,00%

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OO 9.5 – Einführung von Online-Formularen für Bewerbungen	Einführung von Online-Formularen für Bewerbungen	31/12/2014	100,00%
OO 9.6 – Vorrangige Nutzung von telematischen Ausschreibungen für die Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen	Telematische Ausschreibungen für den Ankauf der EDV-Ausstattung	50,00%	100,00%
OO 9.7 – Verbesserung der Qualität der Datenbank des Handelsregisters	Von Amtswegen durchgeführte Streichungen aus dem Handelsregister	250	100,00%
OO 9.8 – Zeitnahe Eintragung ins Handelsregister bei Fusionen und Unernehmensspaltungen	Bearbeitungszeiten der beim Handelsregister eingegangenen Verfahren für Fusionen und Unternehmensspaltungen	60,00%	100,00%
OO 9.9 – Erprobung der Software "AGEST" für die Anträge betreffend den grenzüberschreitenden Transport von Abfällen im Verzeichnis der Umweltfachbetriebe	Erprobung der Software "AGEST"	31.12.2014	100,00%

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OO 9.10 Vereinfachung des Programmes "XAC" für die Lieferung von Gütern und Dienstleistungen	Reduzierung der Bearbeitungszeiten zwischen der Bestellung und der Zahlung bei der Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen	50,00%	100,00%
OO 9.11 – Verbesserung der Qualität der Datenbank des Handelsregisters für handwerkliche Unternehmen	Streichung oder Richtigstellungen von Amtswegen für Handwerksunternehmen	100	100,00%
OO 9.12 – Ausbau der telematischen Meldungen an die Kontrollstelle für Wein durch die Vereinfachung des technischen Verfahrens	Weinbetriebe, welche die telematische Meldung verwenden	10,00%	100,00%
OO 9.13 – Pünktlichkeit der Zahlungen der Lieferantenrechnungen der Kammer	Rechnungen, welche innerhalb von 30 Tagen bezahlt wurden	80,00%	100,00%
OO 10.1 – Hoher Prozentsatz der innerhalb von 48 Stunden nach Antragstellung ausgestellten Ursprungszeugnisse	Dokumente für den Außenhandel – innerhalb von 48 Stunden ausgestellt Ursprungszeugnisse	70,00%	100,00%
OO 10.2 – Hoher Prozentsatz der innerhalb von 48 Stunden nach Antragstellung ausgestellten Sichtvermerke	Innerhalb von 48 Stunden ausgestellte Sichtvermerke	70%	100,00%

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OO 10.3 – Hoher Prozentsatz der innerhalb von 48 Stunden nach Antragstellung ausgestellten Carnets ATA	Documenti per il commercio estero - carnet ATA rilasciati entro 48 ore	70,00%	100,00%
OO 10.4 – Überprüfung des Verzeichnisses der Schätzmeister und Sachverständige	Überprüfte Schätzmeister und Sachverständige	80,00%	100,00%
OO 10.5 – Niedrighaltung der Beanstandungszahlen von den Kunden bei dem Sekretariat der Kammer und den Dienstleistungen des ADR	Beanstandungen der Kunden	5	100,00%
OO 10.6 – Einführung eines neuen Präsenzerfassungssystems	Einführung eines neuen Präsenz-erfassungs-systems	31/12/2014	100,00%
OO 10.7 – Digitalisierung des Informationsflusses mit dem Personal	Elektronische Zustellung von Briefen, Mitteilungen und PEC	80,00%	100,00%
OO 10.8 – Vereinfachung der Personalbeschaffung	Durchschnittliche Zeit zwischen der Ausschreibung und dem Abschluss des Verfahrens	- 5,00%	100,00%
OO 10.9 – Verkürzung des Zeitraums, innerhalb der dem Personal geantwortet wird	Antwortzeit auf Anfragen des Personals	25	100,00%

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OO 10.10 – Zeitnahe Aktualisierung der Aktiva	Zeitnahe Aktualisierung der Aktiva (Monate)	10	100,00%
OO 10.11 – Pünktliche Erstellung der jährlichen Steuerrollen 2011	Pünktliche Erstellung der Steuerrollen	30/06/2014	100,00%
OO 10.12 – Pünktliche Verbuchung der Gehälter	Verbuchung der Gehälter im Buchhaltungsprogramm	10,00	100,00%
OO 10.13 – Neue Datenverbindungen für die Außenstellen	Neue Datenverbindungen für die Außenstellen	31/12/2014	100,00%
OO 10.14 – Einführung von Legalcycle in den restlichen Kammerämtern	Introduzione di Legalcycle nei restanti uffici della Camera	31/12/2014	100,00%
OO 10.15 – Verkürzung der durchschnittlichen Zeit für die Bearbeitung der telematischen Meldungen zur Eintragung in das Handelsregister	Telematische Meldungen für die Eintragung ins Handelsregister, welche innerhalb von 5 Tagen bearbeitet werden	65,00%	100,00%
OO 10.16 – Verkürzung der Bearbeitungszeiten für die beim Handelsregister hinterlegten Bilanzen	Bilanz-hinterlegungs-akten, welche innerhalb von 100 Tagen bearbeitet wurden	70,00%	100,00%



Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OO 10.17 – Weiterbildung für die Anwender der Programme, die für die Meldungen an das Handelsregister verwendet werden	Schulungen für die Anwender der für die Meldungen ins Handelsregister eingesetzten Programme	80,00%	100,00%
OO 10.18 – Verbesserung der Projektentwicklung und der Handhabung der Unternehmensanfragen im Bereich Internationalisierung	Verbesserung der Projektentwicklung und der Handhabung der Unternehmensanfragen	31/12/2014	100,00%
OO 10.19 – Steigerung der Anzahl der telematischen Verfahren bezüglich der Meldungen des Verzeichnisses der Umweltfachbetriebe	Geplante Steigerung der telematischen Meldungen	2%	100,00%
OO 10.20 – Verbesserung der online vorhandenen Formulare des Amtes für Handwerk	Verbesserung der vorhandenen Online-Formulare	31/12/2014	100,00%
OO 10.21 – Durchführung von Schulungen über die telematische Übermittlung der Akten an das Amt für Handwerk	Kurse über die telematische Übermittlung der Akten des Amtes für Handwerk	2	100,00%

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OO 10.22 – Einhaltung der gesetzlichen Bearbeitungsfristen im Amt für Handwerk	Bearbeitete Akten	70,00%	100,00%
OO 11.1 – Sicherstellung einer angemessenen Weiterbildung des Personals	Verbreitung der Weiterbildungsaktivitäten unter dem Kammerpersonal	80%	100,00%
OO 11.2 – Audit: Familie-Beruf	Audit Familie-Beruf	31/12/2014	100,00%
OO 11.3 – Personalentwicklung bei der EOS	Schulungstage der Angestellten der EOS	75,00%	100,00%
OO 11.4 – Einführung und Erstellung eines Personalbedarfplanes	Einführung und Erstellung eines Personalbedarf-planes	31/12/2014	100,00%

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OO 12.1 – Periodischer Vergleich des wirtschaftlichen Budgets mit der analytischen Kostenrechnung	Ausarbeitung der analytischen Abrechnungs-daten der Sonderbetriebe	16	100,00%
OO 12.2 – Aktualisierung des wirtschaftlichen Budgets der Sonderbetriebe	Aktualisierung des wirtschaftlichen Budgets der Sonderbetriebe	1	100,00%
OO 12.3 – Aufrechterhaltung des Prozentsatzes der Erhebung der Jahresgebühren	Zahlungsquote der Jahresgebühr	80,00%	100,00%
OO 13.1 – Pünktliche Übermittlung der Aufstellungen der Ausgaben auf deren Grundlage die Auszahlung des Landesbeitrages erfolgt	Pünktliche Übermittlung der Aufstellungen der Ausgaben auf deren Grundlage die Auszahlung des Landesbeitrages erfolgt	31/05/2014	100,00%
OO 13.2 – Verkürzung der Zeiten für das Aussenden der 3. Mahnung an die Kunden der Sonderbetriebe	Innerhalb von 90 Tagen an säumige Kunden der Sonderbetriebe verschickte 3. Mahnung	80%	N.R.

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OO 13.3 – Reduzierung der durchschnittlichen Kosten für die Durchführung von Auswahlverfahren	Direkte Auswahlkosten für die Einstellung des Personals	<=10 €	0,00%
OO 13.4 – Digitalisierung der monatlichen Akten des Lohnbüros	Digitalisierung der monatlichen Akten des Lohnbüros	10	100,00%
OO 13.5 – Optimale Nutzung des Budgets der EOS für die Entwicklung der Internationalisierung und des Marketings für Südtiroler Qualitätsprodukte	Durchgeführte Management Reviews	4	100,00%
OO 13.6 – Reduzierung der durchschnittlichen Kosten für die Durchführung der Verwaltungsverfahren für die Löschung der Wechsel- und der Scheckproteste	Reduzierung der durchschnittlichen direkten Kosten für jedes Lösungsverfahren der Wechsel- und Scheckproteste	- 25%	100,00%
OO 13.7 – Reduzierung der durchschnittlichen Kosten für die Durchführung der Verfahren für den Erwerb von Waren und Dienstleistungen	Reduzierung der durchschnittlichen Kosten für den Erwerb von Waren und Dienstleistungen	-15%	100,00%

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OO 13.8 – Einführung eines neuen Systems zur Bewertung der Organisationseinheiten	Einführung eines neuen Systems zur Bewertung der Organisationseinheiten	31/12/2014	100,00%

### 3.4 Persönliche Ziele

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

Die Leistung der einzelnen Führungskräfte hängt in erster Linie von der Erreichung der für das eigene Amt bzw. Abteilung festgelegten Ziele ab und wird mittels des sogenannten „Cascading“ von der Gesamtleistung der Organisationseinheit abgeleitet.

Der Kammerausschuss hat die Möglichkeit, den Führungskräften innerhalb 31. Jänner des Bezugsjahres, persönliche Ziele zuzuteilen. Die diesbezügliche Leistung wird im Laufe des Jahres anhand von Indikatoren gemessen. Die Erreichung der Ziele wird mit zusätzlichen Punkten (maximal 5 Punkte) belohnt, welche in die Gesamtbewertung miteinfließen.

Dr. Alfred Aberer – Generalsekretär

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OI 1 – Regionale Zusammenarbeit	Organisation von 2 Treffen mit den Kammern von Trient-Tirol-Südtirol	2	100,00%
	Umsetzung von 3 Maßnahmen im Jahr 2014	3	100,00%

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OI 2 – Vereinfachungsmaßnahmen und Bürokratieabbau	Ausarbeitung von 10 Vorschlägen	10	100,00%
OI 3 – Verbesserung der Dienste der Handelskammer	Verbesserung und Reorganisation einiger Dienste der Handelskammer	3	100,00%

Dr. Luca Filippi – Vizegeneralsekretär

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OI 1 – Förderung des Kreditzugangs für Unternehmen	Anzahl der diesbezüglich beschlossenen Maßnahmen	2	100,00%
OI 2 – Umgestaltung der Organisation der internen Dienste	Outsourcing der Gehälter	Umsetzung der diesbez. Maßnahmen	100,00%
	Rationalisierung der Personalverwaltung durch die Zusammenlegung der juristischen und wirtschaftlichen Verwaltung des Personals	Umsetzung der diesbez. Maßnahmen	100,00%

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OI 3 – Richtpreisverzeichnisse für Hoch- und Tiefbau	Organisation einer Informationsveranstaltung	Umsetzung der diesbez. Maßnahmen	100,00%
	Veröffentlichung der Preisverzeichnisse	Umsetzung der diesbez. Maßnahmen	100,00%

Dr. Martin Ferrari – Meldeamt \*

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OI 1 – Verbesserung der externen Kommunikation	Organisation von mindestens 2 Treffen im Jahre 2014	2	100,00%
OI 2 – Bürgernähe durch Hilfestellung für den Kunden betreffend Meldeformalitäten	Aktualisierung im Jahr 2014 durchgeführt	Umsetzung der diesbez. Maßnahmen	100,00%
OI 3 – Umsetzung auf lokaler Ebene des gesamtstaatlichen Projekts von Infocamere zur Einführung einer Internet Plattform für die Eintragung der Tätigkeiten und der ATECO-Klassifizierungskodexe ins Handelsregister	Einspeisung in die Datenbank innerhalb Dezember 2014	Umsetzung der diesbez. Maßnahmen	100,00%

Dr. Georg Lun – Wirtschaftsforschung

Ziel	KPI	Target	Erreichungsgrad
OI 1 – Sichtbarkeit des WIFO in den Printmedien	Anzahl der Pressemitteilungen des WIFO im Jahr 2014	20	100,00%
OI 2 – Sichtbarkeit des WIFO in den Radio- und TV-Medien	Anzahl der Radio und TV-Interviews bzw. der Pressekonferenzen des WIFO im Jahr 2014	6	100,00%
OI 3 – Kontakte zu Stakeholdern	Anzahl der Vorträge bei Verbänden, Unternehmen und Organisationen im Jahr 2014	4	100%

\* Die persönlichen Ziele wurden im Jahre 2014 lediglich im Rahmen der Bewertung der Leistung des Generalsekretärs und des Vizengeneralsekretärs berücksichtigt.



## **4 RESSOURCEN, EFFIZIENZ UND WIRTSCHAFTLICHKEIT**

Die Indikatoren und alle Daten bezüglich der Ressourcen, der Effizienz und der Wirtschaftlichkeit der Tätigkeit der Handelskammer Bozen sind auf der Internetseite der Handelskammer veröffentlicht worden (siehe Abschnitt "trasparente Verwaltung" – Bilanzen – Jahresbilanz 2014).

## 5 GLEICHBERECHTIGUNG UND GENREBILANZ

Sowohl zu Jahresbeginn als auch zum 31. Dezember 2014 belief sich der weibliche Anteil am Personal auf 74 Bedienstete, welche wie folgt in die einzelnen Besoldungs- und Berufsklassen eingestuft waren:

Besold.- und Berufs- klasse	besetzte Stellen insgesamt		vom weiblichen Personal besetzte		weibliches Personal Teilzeit								männliches Personal Teilzeit										
	01.01.14	31.12.14	01.01.14	31.12.14	01.01.14				31.12.14				01.01.14				31.12.14						
					50,00%	66,67%	83,33%	Insg.	50,00%	66,67%	83,33%	Insg.	50,00%	66,67%	83,33%	Insg.	50,00%	66,66%	83,33%	Insg.			
FK	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C3	12	13	6	7	0	2	0	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C2	13	12	4	3	2	0	1	3	2	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C1	15	16	12	13	2	1	1	4	2	1	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B3-B4-B4S	48	47	31	30	5	3	5	13	5	3	5	13	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1
B1-B2-B2S	29	30	20	20	5	4	3	12	4	5	3	12	0	0	1	1	1	0	1	2	0	1	2
A1-A2-A3	10	10	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>SUMME</b>	<b>130</b>	<b>131</b>	<b>74</b>	<b>74</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>35</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

Die Situation der erteilten Leitungsaufträge war am 31.12.2014 die Folgende:

- 3 Abteilungsdirektoren, alles Männer;
- 13 Amtsdirektoren, davon 5 Frauen und 8 Männer.

In diesem Jahr wurden

- zwei Bediensteten der Besoldungs- und Berufsklasse B3
- eine Bedienstete der Besoldungs- und Berufsklasse C2
- in den Mutterschaftsurlaub versetzt.

Außerdem wurden:

- zwei Bediensteten der Besoldungs- und Berufsklasse B2
  - drei Bediensteten, davon 2 Frauen und 1 Mann der Besoldungs- und Berufsklasse B3
  - zwei Bediensteten der Besoldungs- und Berufsklasse C3
- in den Elternurlaub versetzt.

- eine Bedienstete der Besoldungs- und Berufsklasse B2
- wurde in den Wartestand ohne Bezüge, im Sinne des Art. 48 des Tarifvertrages vom 01.12.2008, versetzt.

Im Laufe des Jahres hat eine weibliche Bedienstete um Umwandlung des Arbeitsverhältnisses von Vollzeitbeschäftigung in Teilzeitbeschäftigung (18 Stunden) und eine weibliche Bedienstete von Vollzeitbeschäftigung in Teilzeitbeschäftigung (30 Stunden) ersucht. 1 Bedienstete hat um Umwandlung des Teilzeitarbeitsverhältnisses von 18 auf 24 Stunden ersucht und 2 weibliche Bedienstete und 1 männlicher Bediensteter von 24 auf 30 Wochenstunden.

Was die Anwesenheit der Bediensteten in den Prüfungskommissionen anbelangt, muss festgestellt werden, dass in jeder der nachstehend angeführten Prüfungskommissionen, mindestens eine Frau vertreten war, wie dies unter anderem vom Art. 26, Absatz 2 der Verordnung über den Zugang zum Kammerdienst vorgesehen ist:

Prüfungskommission des öffentlichen/internen Wettbewerbes nach Prüfungen / des internen Auswahlverfahrens		ernannt mit Beschluss		Mitglieder	davon Frauen
Funktionsrang	5.1.1.1 Berufsbild	5.1.1.2	Datum		
A2, A3, B2, B2S, B4, B4S e C2		89 155	21.07.2014 15.12.2014	4	2
B1	Sachbearbeiter	06/P	19.03.2014	4	1
B3	Assistent	07/P	19.03.2014	5	1

Weiters wird festgestellt, dass an 90 Weiterbildungskursen 379 Bedienstete teilgenommen haben, davon 226 Frauen und 153 Männer (siehe beiliegende Aufstellung).

Im Laufe des Jahres 2014 haben 11 Bedienstete, im Sinne des Art. 47, Absatz 7 des Tarifvertrages vom 01.12.2008, die bezahlte Beurlaubung für Krankheit des Kindes bis zum 8. Lebensjahr für eine Gesamtsumme von 59 Tagen in Anspruch genommen.

Was die vom Art. 48 des Tarifvertrages vom 01.12.2008 vorgesehenen Vergünstigungen anbelangt, d. h. den Wartestand des Personals mit Kindern, hat im Jahr 2014 keine neue Bedienstete auf den Wartestand verzichtet, um Anspruch auf eine, einem Vollzeitarbeitsverhältnis entsprechende Pensionsversicherungsabdeckung zu haben, während zwei Bedienstete in den Grenzen der Kosten für die Pensionsversicherungsbeiträge im Wartestand ohne Bezüge die Rückerstattung der Ausgaben für den Kinderhort bzw. anderen Kinderbetreuungseinrichtungen beantragt haben.

Im Jahr 2014 haben 1 Mann und 2 Frauen gemäß Gesetz Nr. 104/1992 – Art. 33 – die bezahlte Beurlaubung von drei Tagen im Monat für die Betreuung eines Elternteils mit schwerwiegender Behinderung in Anspruch genommen.

#### Komitee für Chancengleichheit Männer-Frauen: Frauenpräsenz in der Wirtschaft stärken

Frauen spielen eine wichtige Rolle in der Wirtschaft, sind jedoch in den Entscheidungspositionen noch unterrepräsentiert. Nur jedes fünfte Unternehmen in Südtirol wird von einer Frau geführt.

Daher setzt sich die Handelskammer Bozen seit Jahren für Unternehmerinnen ein und fördert zudem auch weibliche Führungskräfte. 2010 wurde die Initiative Frau in der Wirtschaft gestartet,

mit dem Ziel die Position der Frauen in der Wirtschaft zu stärken. Seit 2011 gibt es bei der Handelskammer Bozen zudem einen Beirat zur Förderung des weiblichen Unternehmertums.

Heute gibt es ein breites Spektrum an Dienstleistungen in den verschiedenen Servicebereichen der Handelskammer Bozen.

<http://www.handelskammer.bz.it/de/interessensvertretung/frau-der-wirtschaft/dienstleistungen-der-handelskammer>

## 6 DIE ERSTELLUNG DES LEISTUNGSBERICHTES

### 6.1 Phasen, verwickelte Subjekte, Termine und Zuständigkeiten

Der vorliegende Bericht wird im Sinne von Art. 15, Absatz 2, Buchstabe b), des gesetzvertretenden Dekretes Nr. 91/2011 vom Kammerausschuss genehmigt, nachdem dieser von der Leitung der Handelskammer begutachtet und gutgeheißen wurde.

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

Der Bericht wird innerhalb des 30. Juni vorbereitet und im Abschnitt „transparente Verwaltung“ der Homepage der Handelskammer veröffentlicht. Die Leitung der Handelskammer informiert in der Folge die zuständigen Abteilungen des Dachverbandes der italienischen Handelskammern „Unioncamere“ über die erfolgte Veröffentlichung der Daten.

### 6.2 Stärken und Schwachstellen des Leistungskreislaufes

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

Die Umsetzung des sogenannten Leistungskreislaufes erhöht die Komplexität der Abläufe, mit denen sich die Körperschaft alltäglich auseinandersetzen muss. Dies gilt insbesondere für jene Körperschaften, welche nicht über das notwendige Personal bzw. die Ressourcen verfügen, welche eine reibungslose Umsetzung des Systems ermöglichen würden. Eine gut überdachte strategische Planung und die Aufteilung der (neuen) Zuständigkeiten ermöglichen es der Körperschaft, die angesprochenen Probleme zu lösen und alle Mitarbeiter/innen und Stakeholder in den diversen Planungsphasen mit einzubeziehen .

# INDICE

1. PRESENTAZIONE	Pagina 39
2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI ALTRI STAKEHOLDER ESTERNI	Pagina 40
2.1 Il contesto esterno di riferimento	Pagina 40
2.2 L'amministrazione	Pagina 42
2.3 I risultati raggiunti	Pagina 43
2.4 Le criticità e le opportunità	Pagina 44
3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI	Pagina 46
3.1 Albero della prestazione organizzativa	Pagina 46
3.2 Aree strategiche e obiettivi strategici	Pagina 47
3.3 Obiettivi e piani operativi	Pagina 50
3.4 Obiettivi individuali	Pagina 67
4. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ	Pagina 71
5. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE	Pagina 72
6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PRESTAZIONE ORGANIZZATIVA	Pagina 74
6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità	Pagina 74
6.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo della prestazione organizzativa	Pagina 74

# 1 PRESENTAZIONE

Il presente documento, denominato "Relazione sulla prestazione organizzativa", è stato adottato dalla Camera di commercio di Bolzano per ottemperare alle disposizioni previste dall'articolo 10 del decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 (di seguito anche decreto; il quale è stato recepito dalla legge regionale n. 4/2011), il quale prevede l'obbligo di rendicontare la prestazione organizzativa raggiunta nel corso dell'anno precedente rispetto agli obiettivi ed alle risorse programmate ed evidenziate tramite il piano triennale della prestazione organizzativa. La relazione costituisce la fase finale del "Ciclo della prestazione organizzativa", un momento fondamentale durante il quale la Camera di commercio misura e valuta la propria capacità di pianificare e raggiungere gli obiettivi, analizza i risultati raggiunti ed utilizza quanto emerso da tale valutazione per migliorare il successivo ciclo della prestazione organizzativa.

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

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

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

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

La Relazione, predisposta dal Segretario Generale sulla base dei diversi documenti ed atti di rendicontazione, al pari del Piano della prestazione organizzativa viene approvata, ai sensi dell'art. 15, comma 2, lettera b) del decreto, dalla Giunta camerale.

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

Segretario generale

Dr. Alfred Aberer

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

### 2.1 Il contesto esterno di riferimento

#### Le imprese iscritte al Registro imprese:

Alla fine di aprile 2015 risultavano iscritte al Registro della Camera di commercio 57.933 imprese, con una crescita dello 0,4 % rispetto allo stesso mese del 2014. Considerando solamente le imprese non agricole, l'incremento è stato dello 0,8 %. Per quanto concerne i singoli settori, il numero di imprese è aumentato soprattutto nel comparto manifatturiero (+3,7) e nei servizi privati (+ 1,5%), mentre si registra una riduzione nell'edilizia (0,5 %) e nell'agricoltura (-0,4%).

#### L'occupazione in Alto-Adige:

Nel quarto trimestre 2014 si è osservata una diminuzione dell'occupazione in Alto Adige. Il numero medio di addetti è stato di poco inferiore alle 243.500 unità, con un decremento pari a -3,4% rispetto al trimestre precedente. La diminuzione calcolata su base annua, ossia rispetto al quarto trimestre del 2013, è invece assai contenuta e pari a -0,3%. Nel periodo tra ottobre e dicembre 2014 il numero di persone in cerca di lavoro attestava mediamente sulle 11.500 unità, con un tasso di disoccupazione del 4,5 %.<sup>1</sup>

#### Il livello dei prezzi:

Ad aprile il livello dei prezzi a Bolzano è diminuito dello 0,1% rispetto a marzo. Si registrano rincari di rilievo solo per la categoria trasporti (+0,6%), mentre vi sono state significative riduzioni di prezzo per le voci legate all'abitazione (-1,1%), alle comunicazioni (-1,0%) e all'arredamento (-0,7%). Rispetto ad aprile 2014 l'aumento dei prezzi è stato pari allo 0,5%. Negli ultimi dodici mesi i maggiori incrementi hanno riguardato bevande alcoliche e tabacchi (+3,0%), alberghi e ristoranti (+1,8%), arredamento e articoli per la casa (+1,6%), istruzione (+1,5%) ed abbigliamento e calzature (+1,4%). Diminuzioni consistenti si registrano invece per trasporti (-3,2%) e comunicazioni (-2,1%).<sup>2</sup>

#### Le esportazioni:

Nel quarto trimestre del 2014 l'Alto Adige ha esportato merci per un valore di 1,02 miliardi di euro. Tale valore è sostanzialmente allineato a quello del quarto trimestre 2013 (-0,2%). I maggiori incrementi riguardano il settore dei metalli e prodotti in metallo (+11,2%) e quello degli alimentari (+4,0%). Le esportazioni di prodotti agricoli sono invece diminuite (-0,8%), soprattutto a causa della riduzione dei prezzi delle mele.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Fonte: ISTAT

<sup>2</sup> Fonte: ISTAT

<sup>3</sup> Fonte: ISTAT



## Il turismo:

Nei primi cinque mesi della stagione invernale, da novembre 2014 a marzo 2015, i pernottamenti turistici in Alto Adige sono stati oltre 9,6 milioni. Rispetto al medesimo periodo della stagione invernale 2013/14 si registra un lieve incremento (+0,2%), dovuto essenzialmente alle maggiori presenze degli ospiti germanici (+1,2%). Le presenze di turisti italiani sono rimaste sostanzialmente invariate (+0,1%), mentre si registra una diminuzione per quanto riguarda gli ospiti provenienti da altri paesi (-1,1%).<sup>4</sup>

## I prestiti bancari e la fiducia delle imprese:

Nel secondo trimestre del 2014 i prestiti bancari in essere a clientela residente in provincia di Bolzano sono risultati inferiori rispetto allo stesso periodo del 2013. In particolare, tra giugno 2013 e giugno 2014 si è registrata una flessione del 2,1%. Il calo è essenzialmente dovuto alla contrazione dei prestiti alle imprese (-2,7%), mentre i prestiti alle famiglie sono leggermente aumentati (+1,2%).<sup>5</sup>

Nel primo trimestre 2015 il prodotto interno lordo dell'Eurozona è aumentato dello 0,4%, grazie soprattutto alla crescita registrata in Spagna (+0,9%) e Francia (+0,6%). In Italia vi è stata una crescita dello 0,3%, che ha posto fine ad un lungo periodo di recessione. La Germania (+0,3%) ha fatto registrare una dinamica inferiore rispetto alla media europea, mentre l'Austria vive una situazione di sostanziale stagnazione (+0,1%).<sup>6</sup>

Ad aprile il clima di fiducia di imprese e consumatori (Economic sentiment indicator) non ha fatto registrare apprezzabili variazioni né nell'Eurozona (103,7 punti rispetto a 103,9 a marzo), né in Italia (106,1 punti, invariato rispetto a marzo). Si tratta del primo rallentamento, dopo che da novembre si era registrata una costante crescita. In Germania vi è stato addirittura un lieve peggioramento, con l'indice passato da 105,1 punti a marzo agli attuali 104,5.<sup>7</sup>

## L'andamento economico in Alto Adige:

L'andamento positivo dei maggiori partner economici europei (dati relativi al PIL dei paesi dell'eurozona nel primo trimestre 2015) gioverà anche al tessuto economico dell'Alto Adige portando, secondo le previsioni, ad un progressivo miglioramento della produttività e della performance delle imprese locali.

Si delinea un trend positivo, il quale andrebbe supportato con una politica fiscale più favorevole alle imprese e favorendo gli investimenti sia pubblici che privati. Riassumendo si può certamente dire, che i requisiti per il riavvio della crescita in Alto Adige ci siano tutti, anche se mancano ancora, in parte, gli interventi necessari per far variare una volta per tutte il trend negativo registrato negli ultimi anni.

---

<sup>4</sup> Fonte: ASTAT

<sup>5</sup> Fonte: Banca d'Italia

<sup>6</sup> Fonte: Eurostat

<sup>7</sup> Fonte: Commissione Europea

## 2.2 L'amministrazione

N.	Funzioni istituzionali				Totale (A+B+C+D)
	Organi istituzionali e segreteria generale (A)	Servizi di supporto (B)	Anagrafe e servizi di regolazione del mercato (C)	Studio, formazione, informazione e promozione economica (D)	
1)	0	10.905.493	0	0	10.905.493
	0	- 29.508	0	0	- 29.508
2)	0	0	2.734.750	6.154	2.740.904
	0	0	- 5.301	0	- 5.301
3)	0	3.704.631	529.115	10.899.117	15.132.863
4)	0	21.756	664.462	612	686.830
5)	0	102	0	0	102
<b>A)</b>	<b>0</b>	<b>14.602.344</b>	<b>3.923.027</b>	<b>10.905.882</b>	<b>29.431.253</b>
6)	349.195	2.289.418	2.582.484	1.939.258	7.160.530
7)	546.330	3.053.400	836.983	154.322	4.591.174
8)	0	0	0	15.802.834	15.802.834
9)	0	1.667.260	0	360.000	2.027.260
<b>B)</b>	<b>895.525</b>	<b>7.010.078</b>	<b>3.419.467</b>	<b>18.256.415</b>	<b>29.581.797</b>
<b>A-B)</b>	<b>- 895.525</b>	<b>7.592.266</b>	<b>503.559</b>	<b>- 7.350.533</b>	<b>- 150.544</b>
10)	0	859.524	0	0	859.524
11)	0	0	0	0	0
<b>C)</b>	<b>0</b>	<b>859.524</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>859.524</b>
12)	0	311.925	0	0	311.925
13)	0	- 399.338	0	0	- 399.338
<b>D)</b>	<b>0</b>	<b>- 87.413</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>- 87.413</b>
15)	0	- 6	0	0	- 6
<b>AVANZO ECONOMICO D'ESERCIZIO (A - B +/- C +/- D)</b>					<b>621.561</b>
<b>PIANO DEGLI INVESTIMENTI</b>					
E)	0	25.223	0	0	25.223
F)	0	2.497.377	0	0	2.497.377
G)	0	0	0	0	0
<b>TOTALE INVESTIMENTI (E+F+G)</b>					<b>2.522.600</b>

La tabella rappresenta il conto economico della Camera di commercio di Bolzano relativo all'anno 2014.

Nel corso del 2014 sono intervenute importanti novità nel panorama legislativo che riguardano la Camera di commercio. L'art. 28 del decreto legge 24 giugno 2014, n. 90 ha previsto una riduzione del diritto camerale rispetto al 2014 pari al 35% per il 2015, al 40% per il 2016 e al 50% a partire dal 2017 ed ha tagliato drasticamente, quindi, parte della principale fonte di finanziamento delle

Camere di commercio. Per tale motivo già nel corso dell'esercizio 2014 l'ente ha cercato di individuare e introdurre diverse misure di contenimento della spesa.

Distribuzione del personale per funzioni istituzionali				
Funzioni	Anno t-1		Anno t (oggetto rendicontazione)	
	Valore assoluto	Valore %	Valore assoluto	Valore %
Funzione A: Organi istituzionali e Segreteria Generale	7	5,43 %	8	6,11 %
Funzione B: Servizi di supporto	47	36,43 %	47	35,88 %
Funzione C: Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato	38	29,46 %	38	29,01 %
Funzione D: Studio, formazione, informazione e promozione economica	37	28,68 %	38	29,01 %
TOTALE	129	100 %	131	100 %

La tabella rappresenta la distribuzione del personale in relazione alle funzioni previste dallo schema proposto a livello nazionale dall'Unione delle Camere di commercio italiane (Unioncamere).

I numeri relativi al personale della Camera di commercio di Bolzano sono stabili se si paragona l'anno oggetto di rendicontazione (anno t = 2014) e l'anno precedente (2013). È previsto un calo relativo ai numeri del personale nell'anno 2015 per adeguarsi alle nuove disposizioni normative che prevedono la riduzione del diritto annuale versato dalle imprese.

### 2.3 I risultati raggiunti

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

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

ritenute necessarie dalla Camera e dall'Organismo indipendente di valutazione verranno inserite nel piano nel mese di luglio 2015.

## 2.4 Le criticità e le opportunità

Le difficoltà tecniche incontrate nella fase di rilevazione determineranno la modifica di alcuni obiettivi, per permettere alla struttura tecnica permanente di monitorare i dati in modo semplice e veloce. La misurazione della prestazione organizzativa è un processo empirico, il quale prevede adeguamenti interni all'organizzazione (per far calare il carico burocratico) e un miglioramento continuo delle singole fasi e dei sottoprocessi del cosiddetto ciclo della prestazione organizzativa.

I seguenti obiettivi sono stati raggiunti parzialmente (o non sono stati raggiunti) nel corso dell'anno 2014:

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OS 8 - Miglioramento della comunicazione istituzionale	Numero iscritti alle varie newsletter camerali	5.000	93,44%
	Numero accessi al sito internet camerale	1.000.000	75,70%
OO 6.5 Consolidamento del numero di visite sul sito web camerale sulla giustizia alternativa	Numero di visite sul sito web camerale riguardante il tema della giustizia alternativa	25.000	42,40%
OS 3 - Tutela del mercato e della concorrenza	Non conformità riscontrate in materia di tutela del mercato e della concorrenza tra imprese	1	0%
OO 3.7 - Mantenimento del numero degli oggetti in metallo prezioso prelevati durante le ispezioni presso orafi e gioiellieri	Oggetti prelevati per l'analisi dei metalli preziosi	0%	0%
OO 9.4 - Ottimizzazione dei tempi necessari per l'emissione dei mandati di pagamento delle fatture in entrata delle aziende speciali	Tempi per l'emissione del mandato di pagamento per ogni fattura in entrata delle aziende speciali	5	0%

Obiettivo	KPI	target	Grado di raggiungimento
OO 13.2 - Ottimizzazione dei tempi per l'invio dei solleciti di terzo livello ai clienti delle aziende speciali	Solleciti di terzo livello inviati ai clienti morosi delle aziende speciali entro 90 giorni	80%	N.R.
OO 13.3 - Riduzione dei costi medi per l'espletamento delle selezioni	Costi diretti selezioni per il reclutamento del personale	10	0%

### 3 OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

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

#### 3.1 L'albero della prestazione organizzativa

Di seguito sono riportati gli obiettivi strategici della Camera di commercio, suddivisi per aree strategiche e prospettive BSC (Balanced Scorecard – sistema di valutazione attuato dalla Camera di commercio). Il colore verde indica il raggiungimento pieno dell'obiettivo, il colore giallo quello parziale.

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 - Promozione dell'internazionalizzazione e dei prodotti di qualità del territorio		
	8 - Miglioramento della comunicazione istituzionale			
		9 - Snellimento, semplificazione, trasparenza e miglioramento qualitativo delle procedure amministrative		
Processi interni	10 - Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale			
Apprendimento e sviluppo	11 - Sviluppo del personale			
Economico-finanziaria				12 - Equilibrio economico-finanziario dell'Ente
	13 - Ottimizzazione nella gestione delle risorse dell'Ente			

### 3.2 Aree strategiche e obiettivi strategici

Si riporta nelle tabelle sottostanti uno schema relativo agli obiettivi strategici della Camera di commercio di Bolzano (suddivisi in base al dirigente responsabile) e del grado di raggiungimento degli stessi.

Dr. Alfred Aberer – ripartizione Segreteria Generale/Aziende speciali:

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OS 1 - Sensibilizzazione sui temi economici e promozione di una politica economica vicina alle imprese	numero dei convegni sui temi economici	7	100,00%
	numero degli incontri con altri soggetti riguardanti la promozione di una politica economica vicina alle imprese	20	100,00%
	numero degli statements su proposte di modifica di disposizioni legislative o di disegni di legge	20	100,00%
OS 2 - Offerta formativa moderna per l'economia altoatesina	Livello di qualità delle manifestazioni formative	80	100,00%
	Percentuale delle manifestazioni formative nuove e aggiornate	10	100,00%
	Numero attività realizzate dal WIFI in cooperazione	15	100,00%
OS 5 - Promozione e ottimizzazione dei servizi relativi allo sviluppo d'impresa	numero convegni sull'innovazione	1	100,00%
	numero campagne promozionali per promuovere la conciliazione fra lavoro e famiglia	2	100,00%
	numero di giornate di consulenza specializzata "Pronti per il futuro" sul tema dello sviluppo d'impres	250	100,00%
OS 6 - Promozione della giustizia alternativa	Numero di procedimenti ADR (arbitrati, perizie contrattuali e arbitraggi) depositati	15	100,00%
	Numero di manifestazioni	3	100,00%

	formative ed informative in tema di giustizia alternativa		
	Questionari di customer satisfaction dei servizi ADR con valutazione almeno soddisfacente / Questionari di customer satisfaction dei servizi ADR compilati	90	100,00%
OS 7 - Promozione dell'internazionalizzazione e dei prodotti di qualità del territorio	Customer satisfaction index area international trade support	80	100,00%
	Numero dei clienti dell'EOS	1.000	100,00%
	Customer satisfaction index area Marketing support	80	100,00%
OS 8 - Miglioramento della comunicazione istituzionale	Numero iscritti alle varie newsletter camerale	5.000	93,44%
	Numero accessi al sito internet camerale	1.000.000	75,70%
	Numero degli articoli pubblicati sulla stampa che interessano la Camera di commercio	100	100%

Dr. Luca Filippi – ripartizione Servizi amministrativi:

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OS 10 - Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale	Utilizzo della posta elettronica certificata	60	100,00%
	Moduli cartacei eliminati con procedure informatiche	5	100,00%
	Documenti informatici	3	100,00%
OS 3 - Tutela del mercato e della concorrenza	Numero campagne informative tramite newsletter in materia di tutela del mercato e della concorrenza tra imprese	2	100,00%



Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
	Numero di eventi informativi riguardanti i temi della tutela del mercato e della concorrenza tra imprese	2	100,00%
	Non conformità riscontrate in materia di tutela del mercato e della concorrenza tra imprese	1	0%
OS 11 – Sviluppo del personale	Numero medio dei colloqui con i collaboratori nell'anno	1	100,00%
	Grado di attuazione del piano di formazione	80	100,00%
	Numero circolari informative trasmesse ai dipendenti	20	100,00%
OS 12 - Equilibrio economico -finanziario dell'Ente	Equilibrio economico della gestione corrente	110	100,00%
	Solidità finanziaria	60	100,00%
	Capacità di generare proventi	20	100,00%
OS 13 - Ottimizzazione nella gestione delle risorse dell'Ente	Efficienza di struttura	80	100,00%
	Scomposizione degli oneri correnti (interventi economici)	30	100,00%
	Dimensionamento del personale	2,5	100,00%

Dr. Martin Ferrari – ripartizione Anagrafe camerale

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OS 10 - Miglioramento dell'efficienza e della qualità procedimentale	Utilizzo della Posta elettronica certificata	60	100,00%

	Moduli cartacei eliminati con procedure informatiche	5	100,00%
	Documenti informatici	3	100,00%
OS 9 - Snellimento, semplificazione, trasparenza e miglioramento qualitativo delle procedure amministrative	Tempo medio di evasione delle richieste ai vari uffici dei servizi istituzionali	30	100,00%
	Numero delle misure di semplificazione adottate	5	100,00%
	Grado di attuazione delle proposte degli utenti	80	100,00%

Dr. Georg Lun – ripartizione Ricerca economica

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OS 4 - Analisi della struttura economica altoatesina e della cornice giuridico - istituzionale	Numero di studi di rilevanza per l'economia altoatesina	2	100,00%
	Quota indagini online IRE	5	100,00%
	Tempi di risposta alle richieste dati all'IRE	30	100,00%

### 3.3 Obiettivi e piani operativi

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OO 1.1 - Realizzazione del progetto pilota analisi del potenziale di imprese ed adulti	Realizzazione del progetto pilota analisi del potenziale di imprese ed adulti	31/12/2014	100,00%

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OO 1.2 - Consolidamento del numero di lezioni presso le scuole altoatesine nell'ambito del progetto scuola - economia	Numero di lezioni presso le scuole nell'ambito del progetto scuola - economia	20	100,00%
OO 1.3 - Perfezionamento e attualizzazione dei materiali didattici per le scuole nell'ambito del progetto scuola - economia	Perfezionamento e attualizzazione dei materiali didattici per le scuole nell'ambito del progetto scuola - economia	31/12/2014	100,00%
OO 1.4 - Organizzazione di manifestazioni ed eventi per gli studenti delle scuole altoatesine	Numero di manifestazioni ed eventi nell'ambito del progetto scuola-economia	2	100,00%
OO 2.1 - Realizzazione di un'offerta di formazione continua ampia e orientata alla pratica	valore di A, dove A = numero di manifestazioni attuate (offerta di formazione)	200	100,00%
OO 2.2 - Garantire consulenze formative e informazioni sullo sviluppo del personale neutrali e orientate alla clientela	valore di A, dove A = numero di consulenze effettuati (eventualmente numero di materiale informativo rilasciato)	100	100,00%
Obiettivo operativo 3.1 - Percentuale alta di richieste di sorveglianza dei concorsi a premio accolte	Richieste di sorveglianza dei concorsi a premio accolte	70,00%	100,00%

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OO 3.2 - Contrasti alle pratiche commerciali ingannevoli	Numero di comunicati stampa o avvisi sul sito internet camerale su alcune pratiche commerciali ingannevoli	5	100,00%
OO 3.3 - Aumento del numero di imprese vitivinicole con certificazione di qualità	Imprese vitivinicole certificate	1%	100,00%
OO 3.4 - Snellimento delle pratiche per le domande di cancellazione dei protesti cambiari	Tempo medio di evasione delle domande di cancellazione dei protesti cambiari	50,00%	100,00%
OO 3.5 - Alto grado di evasione delle richieste di verifica degli strumenti metrici	Richieste di verifica evase	100,00%	100,00%
OO 3.6 Mantenimento del numero delle visite ispettive metriche a centri tecnici e laboratori abilitati alla verifica periodica	Visite ispettive metriche	0,00%	100,00%
OO 3.7 - Mantenimento del numero degli oggetti in metallo prezioso prelevati durante le ispezioni presso orafi e gioiellieri	Oggetti prelevati per l'analisi dei metalli preziosi	0,00%	0,00%
OO 3.8 - Effettuazione delle ispezioni del Servizio metrico nell'ambito della convenzione con Unioncamere	Numero di ispezioni del Servizio metrico nell'ambito della convenzione SVIM (sorveglianza e vigilanza sul mercato)	3	100,00%

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OO 3.9 Effettuazione delle ispezioni del Servizio tutela della concorrenza nell'ambito della convenzione con Unioncamere	Numero di ispezioni del Servizio tutela della concorrenza nell'ambito della convenzione SVIM (sorveglianza e vigilanza sul mercato)	4	100,00%
OO 4.1 - Richieste da parte della clientela riguardanti dati e statistiche sull'economia altoatesina	Numero di richieste riguardanti statistiche e dati sull'economia altoatesina alle quali è stato dato una risposta	100	100,00%
OO 4.2 - Introduzione di un nuovo sistema efficiente per la gestione dei dati dell'IRE	Introduzione di un nuovo sistema efficiente per la gestione dei dati dell'IRE	31/12/2014	100,00%
OO 4.3 - Analisi dello sviluppo congiunturale in Alto Adige	Numero di edizioni del barometro dell'economia pubblicate dall'IRE	2	100,00%
OO 4.4 - Aggiornamento e diffusione periodico dei dati principali sull'economia altoatesina	Numero dei rapporti mensili sull'economia altoatesina	11	100,00%

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OO 4.5 - Introduzione di una nuova software di rilevazione per sondaggi online	Introduzione di una nuova software di rilevazione per sondaggi online	31/12/2014	100,00%
OO 5.1 - Promuovere lo spirito imprenditoriale nelle scuole	Numero relazioni presso le scuole sul tema della creazione d'impresa	10	100,00%
OO 5.2 - Supporto a persone interessate a mettersi in proprio	Numero delle prime consulenze al servizio creazione d'impresa	300	100,00%
OO 5.3 - Accompagnamento e supporto dei giovani imprenditori	Numero Aperitivi start-up	5	100,00%
OO 5.4 - Promozione del software per l'etichettatura per alimentari (food label check)	Numero utenti registrati dell'applicativo food label check	240	100,00%

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OO 5.5 - Sostegno alle imprese nella pianificazione del budget 2014	Numero delle imprese che hanno usufruito di una consulenza specializzata sulla pianificazione del budget	15	100,00%
OO 5.6 - Sensibilizzazione delle imprese sul tema di successione d'impresa	Numero delle manifestazioni informative sul tema della comunicazione nel processo di successione d'impresa	1	100,00%
OO 5.7 - Sensibilizzazione sulla necessità della certificazione CE per i prodotti	Numero comunicati stampa sul tema della certificazione CE	1	100,00%
OO 5.8 - Aumento dell'attività di consulenza del servizio sicurezza prodotti	Numero delle imprese che hanno usufruito di una consulenza sul tema della certificazione CE e della sicurezza dei prodotti	20	100,00%
OO 6.1 - Consolidamento del numero di procedimenti di mediazione	Numero di procedimenti di mediazione depositati	230	100,00%
OO 6.2 Ottimizzazione della durata media dei procedimenti ADR	Procedimenti ADR	190	100,00%

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OO 6.3 - Ampliamento delle attività promozionali per i prodotti di qualità altoatesini a nuovi mercati	Durata dei procedimenti di mediazione	100	100,00%
OO 6.4 - Ottimizzazione del tempo medio (in giorni) tra il deposito della richiesta di mediazione ed il primo incontro	Tempi medi di evasione del procedimento di mediazione	50	100,00%
OO 6.5 Consolidamento del numero di visite sul sito web camerale sulla giustizia alternativa	Numero di visite sul sito web camerale riguardante il tema della giustizia alternativa	25.000	42,40%
OO 7.1 - Consolidamento del numero dei contatti con la clientela nell'ambito dell'area internazionalizzazione	Numero dei contatti con i clienti dell'area internazionalizzazione dell'EOS	1.800	100,00%
OO 7.2 - Attuazione del programma fieristico 2014 dell'EOS	Trend fiere organizzate dall'EOS	15,00%	100,00%
	Numero delle imprese partecipanti a stands fieristici collettivi organizzati dall'EOS	400	100,00%
OO 7.3 Attuazione del programma di formazione continua 2014 (collaborazione col WIFI) dell'EOS	Numero dei partecipanti di seminari ed offerte di formazione sull'export	120	100,00%



Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OO 7.4 - Ampliamento delle attività promozionali per i prodotti di qualità altoatesini a nuovi mercati	Numero nuovi mercati nei quali vengono effettuate le attività promozionali per i prodotti di qualità altoatesini	1	100,00%
OO 7.5 - Ampliamento delle attività promozionali nella grande distribuzione di alimentari	Numero imprese coinvolte nelle attività promozionali a favore dei prodotti di qualità altoatesini nella grande distribuzione	25	100,00%
OO 7.6 Incremento della reputazione e della notorietà dei prodotti di qualità altoatesini	Pubblicazioni e attività di PR per i prodotti di qualità altoatesini	4	100,00%
	Visitatori nelle pagine web e social media dedicati ai prodotti di qualità altoatesini	10%	100,00%
OO 8.1 - Comunicazione esterna: risonanza nei mass media locali dei comunicati stampa inviati	Pubblicazioni/ comunicati stampa del reparto comunicazione	6	100,00%
OO 8.2 - Comunicazione esterna: pagine pubbliredazionali sui media locali	Numero di pagine pubbliredazionali pubblicate	45	100,00%
OO 8.3 - Rielaborazione del sito internet del Servizio metrico	Rielaborazione del sito internet del Servizio metrico	31/12/2014	100,00%

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OO 8.4 - Realizzazione di un concetto di marketing per il Museo Mercantile	Realizzazione di un concetto di marketing per il Museo mercantile	31/12/2014	100,00%
OO 9.1 - Ottimizzazione del tempo medio (in giorni) fino alla pubblicazione online dei provvedimenti amministrativi	Durata pubblicazione online dei provvedimenti amministrativi	12	100,00%
OO 9.2 - Moduli e prestampati a disposizione dei clienti dell'ufficio Segreteria camerale e dei servizi ADR	Moduli online in uso all'ufficio Segreteria camerale	100,00%	100,00%
OO 9.3 - Ottimizzazione dei tempi di registrazione delle fatture in entrata delle aziende speciali	Tempi di pagamento delle fatture in entrata delle aziende speciali	8	100,00%
OO 9.4 - Ottimizzazione dei tempi necessari per l'emissione dei mandati di pagamento delle fatture in entrata delle aziende speciali	Tempi per l'emissione del mandato di pagamento per ogni fattura in entrata delle aziende speciali	5	0,00%
OO 9.5 - Introduzione di moduli online per le candidature	Introduzione di moduli online per le candidature	31/12/2014	100,00%
OO 9.6 - Utilizzo prioritario delle gare telematiche per l'approvvigionamento di forniture e servizi	Gare telematiche nell'ambito dell'acquisto di prodotti informatici	50,00%	100,00%

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OO 9.7 - Miglioramento della qualità della banca dati del Registro imprese	Numero totale di procedure di cancellazione d'ufficio avviate dal Registro delle imprese	250	100,00%
OO 9.8 - Tempestività dell'iscrizione al Registro imprese delle pratiche di fusione e scissione	Tempi di evasione delle pratiche di fusione/scissione pervenute al Registro delle imprese	60,00%	100,00%
OO 9.9 - Sperimentazione modulo telematico AGEST per istanze trasporto transfrontaliero Albo gestori ambientali	Data entro la quale è da raggiungere	31.12.2014	100,00%
OO 9.10 Snellimento della procedura XAC riguardante le forniture di beni e servizi	Tempi tra la richiesta d'acquisto e la liquidazione nei procedimenti delle forniture di beni e servizi	50,00%	100,00%
OO 9.11 - Miglioramento della qualità della banca dati del registro delle imprese	Cancellazioni ovvero rettifiche d'ufficio per le imprese artigiane	100	100,00%

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OO 9.12 - Aumento delle comunicazioni telematiche all'Organismo dei controlli vini tramite la semplificazione della procedura informatica	Imprese vitivinicole con comunicazioni telematiche	10,00%	100,00%
OO 9.13 - Tempestività dei pagamenti delle fatture dei fornitori (passive)	Fatture passive pagate entro 30 giorni	80,00%	100,00%
OO 10.1 - Percentuale alta di certificati di origine rilasciati entro 48 ore dopo la richiesta	Documenti per il commercio estero - certificati di origine rilasciati entro 48 ore	70,00%	100,00%
OO 10.2 - Percentuale alta di visti rilasciati entro 48 ore dopo la richiesta	Documenti per il commercio estero - visti rilasciati entro 48 ore	70%	100,00%
OO 10.3 - Percentuale alta di Carnet ATA rilasciati entro 48 ore dopo la richiesta	Documenti per il commercio estero - carnet ATA rilasciati entro 48 ore	70,00%	100,00%
OO 10.4 - Revisione del Ruolo dei periti e degli esperti	Periti e esperti sottoposti a revisione	80,00%	100,00%

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OO 10.5 - Mantenimento di un numero limitato delle contestazioni da parte dei clienti dei settori segreteria camerale e dei servizi ADR	Contestazioni dei clienti (Mantenimento di un numero limitato delle contestazioni da parte dei clienti dei settori Segreteria camerale e dei servizi ADR)	5	100,00%
OO 10.6 - Introduzione del nuovo sistema di rilevazione delle presenze	Introduzione del nuovo sistema di rilevazione delle presenze	31/12/2014	100,00%
OO 10.7 - Digitalizzazione del flusso informativo con i dipendenti	Invio telematico delle comunicazioni per il personale	80,00%	100,00%
OO 10.8 Snellimento delle procedure di reclutamento del personale	Tempo medio intercorrente tra indizione/conclusione dei procedimenti di reclutamento del personale	5,00%	100,00%
OO 10.9 - Ottimizzare i tempi di risposta al personale	Tempi di risposta alle richieste del personale	25	100,00%
OO 10.10 - Aggiornamento tempestivo della contabilità attiva	Mesi dell'anno nei quali la conferma definitiva (posting) è avvenuta entro il 15 del mese successivo	10	100,00%
OO 10.11 - Tempestiva emissione del ruolo del diritto annuale 2011	Tempestiva emissione del ruolo del diritto annuale 2011	30/06/2014	100,00%

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OO 10.12 - Tempestiva contabilizzazione degli stipendi	Contabilizzazione degli stipendi nel programma della contabilità	10,00	100,00%
OO 10.13 - Nuove linee di comunicazione per le sedi distaccate	Nuove linee di comunicazione per le sedi distaccate	31/12/2014	100,00%
OO 10.14 - Introduzione di Legalcycle nei restanti uffici della Camera	Introduzione di Legalcycle nei restanti uffici della Camera	31/12/2014	100,00%
OO 10.15 - Ottimizzazione dei tempi medi di evasione delle pratiche telematiche d'iscrizione al Registro delle imprese	Cancellazioni ovvero rettifiche d'ufficio per le imprese artigiane	65,00%	100,00%
OO 10.16 - Ottimizzazione dei tempi di evasione delle pratiche di bilanci al Registro delle imprese	Pratiche di deposito bilancio pervenute al Registro delle imprese evase entro 100 giorni	70,00%	100,00%
OO 10.17 - Formazione agli utilizzatori dei programmi del Registro delle imprese in uso	Numero dei corsi di formazione per gli utilizzatori dei programmi del registro delle imprese in uso	80,00%	100,00%

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OO 10.18 - Ottimizzazione dello svolgimento dei progetti e della gestione di richieste di imprese nell'ambito dell'internazionalizzazione	Ottimizzazione dello svolgimento dei progetti e della gestione di richieste di imprese nell'ambito di internazionalizzazione	31/12/2014	100,00%
OO 10.19 - Incrementare numero pratiche telematiche trasmesse alla Sezione Albo gestori ambientali	Pratiche telematiche pervenute alla sezione Albo gestori ambientali	2%	100,00%
OO 10.20 - Miglioramento dei moduli dell'ufficio artigianato disponibili online	Miglioramento dei moduli dell'ufficio artigianato disponibili online	31/12/2014	100,00%
OO 10.21 - Svolgimento di corsi di formazione sull'invio telematico di pratiche dell'ufficio artigianato	Numero dei corsi sull'invio telematico delle pratiche dell'ufficio artigianato nell'anno di riferimento	2	100,00%
OO 10.22 - Rispetto dei termini di legge nell'evasione delle pratiche dell'ufficio artigianato	Pratiche dell'ufficio artigianato trattati entro il termine di legge	70,00%	100,00%

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OO 11.1 - Assicurare una formazione ed un aggiornamento professionale del personale adeguati	Diffusione dell'attività formativa del personale camerale	80%	100,00%
OO 11.2 - Audit famiglia-lavoro	Audit famiglia lavoro	31/12/2014	100,00%
OO 11.3 - Sviluppo del personale dell'EOS	Giornate formative dei dipendenti dell'EOS	75,00%	100,00%
OO 11.4 - Introduzione e redazione di un piano per il fabbisogno del personale	Introduzione di Legalcycle nei restanti uffici della Camera	31/12/2014	100,00%
OO 12.1 - Raffronto periodico del preventivo economico con i dati della contabilità analitica (centri di costo)	Numero di elaborazioni dati della contabilità analitica (centri di costo) delle aziende speciali	16	100,00%



Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OO 12.2 - Aggiornamento del preventivo economico delle aziende speciali	Numero di aggiornamenti del preventivo economico delle aziende speciali	1	100,00%
OO 12.3 - Mantenimento della percentuale di riscossione del diritto	Tasso di pagamento del diritto annuale	80,00%	100,00%
OO 13.1 - Rendicontazione dei contributi provinciali riguardanti l'esercizio 2013 (aziende speciali)	Rendicontazione dei contributi provinciali riguardanti l'esercizio 2013 (aziende speciali)	31/05/2014	100,00%
OO 13.2 - Ottimizzazione dei tempi per l'invio dei solleciti di terzo livello ai clienti delle aziende speciali	Solleciti di terzo livello inviati ai clienti morosi delle aziende speciali entro 90 giorni	80%	N.R.
OO 13.3 - Riduzione dei costi medi per l'espletamento delle selezioni	Costi diretti selezioni per il reclutamento del personale	10	0,00%

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OO 13.4 - Digitalizzazione dei fascicoli mensili dell'ufficio stipendi	Numero delle mensilità (13) nei quali i fascicoli vengono digitalizzati entro il mese successivo	10	100,00%
OO 13.5 - Utilizzo ottimale del budget dell'EOS per lo sviluppo dell'internazionalizzazione e del marketing dei prodotti di qualità dell'Alto Adige	Numero dei "Management review"	4	100,00%
OO 13.6 - Riduzione dei costi medi per l'espletamento delle pratiche relative alla cancellazione di effetti protestati	Variazione costo medio diretto per ogni pratica di cancellazione di effetti protestati	25%	100,00%
OO 13.7 - Riduzione dei costi medi per l'espletamento dell'iter di acquisto di beni e servizi	Variazione dei costi diretti medi per l'espletamento dell'iter di acquisto di beni e servizi	15%	100,00%
OO 13.8 - Introduzione del nuovo sistema di valutazione della prestazione organizzativa	Introduzione del nuovo sistema di valutazione della prestazione organizzativa	31/12/2014	100,00%

### 3.4 Obiettivi individuali

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

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

La Giunta camerale può però proporre, entro il 31 gennaio dell'anno di riferimento, degli obiettivi individuali al dirigente, il cui raggiungimento viene verificato con specifici indicatori. Il raggiungimento di tale obiettivi può portare all'aumento del punteggio ottenuto dal dirigente fino ad un massimo di 5 punti.

Dr. Alfred Aberer – Segretario generale

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OI 1 – Collaborazione regionale	Organizzazione di 2 incontri con le Camere del Trentino – Tirolo – Alto Adige	2	100,00%
	Realizzazione di 3 interventi nel corso del 2014	3	100,00%
OI 2 – Semplificazione e sburocratizzazione	Elaborazione di 10 proposte	10	100,00%
OI 3 – Miglioramento dei servizi della Camera di commercio	Realizzazione di almeno 3 interventi per migliorare i servizi della Camera di commercio	3	100,00%

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OI 1 – Promozione dell’accesso al credito per le imprese	Numero dei provvedimenti realizzati in materia	2	100,00%
OI 2 – Riorganizzazione dei servizi interni	Outsourcing dell’elaborazione degli stipendi	SI	100,00%
	Razionalizzazione dell’amministrazione del personale attraverso il raggruppamento della gestione giuridica ed economica del personale	SI	100,00%
OI 3 – Listino dei prezzi delle opere edili e non	Organizzazione di una manifestazione informativa	SI	100,00%
	Pubblicazione dei listini dei prezzi 2014	SI	100,00%

Dr. Martin Ferrari – ripartizione Anagrafe camerale \*

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OI 1 – Miglioramento della comunicazione verso l'esterno	Organizzazione di almeno 2 incontri all'anno	2	100,00%
OI 2 – Assistenza ai clienti relativa alle formalità di comunicazione	Aggiornamento delle indicazioni nel corso del 2014	SI	100,00%
OI 3 – Realizzazione, a livello locale, del progetto nazionale di Infocamere per l'introduzione di una piattaforma online per l'iscrizione di attività e dei codici ATECO al Registro imprese	Caricamento delle informazioni nella banca dati entro la fine dell'anno	SI	100,00%

Dr. Georg Lun – ripartizione Ricerca economica \*

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OI 1 – Presenza dell'Istituto per la ricerca economica – IRE nella stampa	Numero dei comunicati stampa dell'IRE nell'anno 2014	20	100,00%
OI 2 – Presenza dell'Istituto per la ricerca economica – IRE in radio e in TV	Numero delle interviste e/o conferenze stampa dell'IRE nell'anno 2014	6	100,00%

Obiettivo	KPI	target	grado di raggiungimento
OI 3 – Contatto con gli stakeholder	Numero di conferenze tenute all'interno di associazioni, imprese e organizzazioni nel corso del 2014	SI	100%

\* Gli obiettivi individuali sono stati considerati solo relativamente al punteggio del Segretario generale e del Vicesegretario generale per l'anno 2014

## **4 RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ**

Si rimanda agli indicatori e risultati contenuti nel bilancio d'esercizio 2014 pubblicato nella sezione amministrazione trasparente del portale web della CCIAA di Bolzano (sezione "Bilanci")

## 5 PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE

L'organico della Camera di commercio, I.A.A. di Bolzano contava al 1° gennaio 2014 e al 31 dicembre 2014 una presenza di 74 lavoratrici, suddivise nelle rispettive posizioni economico-professionali, come di seguito riportato:

posizione econ.-prof.le	totale posti occupati		posti occupati da personale femminile		personale femminile a part time								personale maschile a part time											
	01.01.14	31.12.14	01.01.14	31.12.14	01.01.14				31.12.14				01.01.14				31.12.14							
					50,00%	66,67%	83,33%	totale	50,00%	66,67%	83,33%	totale	50,00%	66,67%	83,33%	totale	50,00%	66,67%	83,33%	totale				
Dir.	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
C3	12	13	6	7	0	2	0	2	0	2	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C2	13	12	4	3	2	0	1	3	2	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C1	15	16	12	13	2	1	1	4	2	1	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B3-B4-B4S	48	47	31	30	5	3	5	13	5	3	5	13	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1
B1-B2-B2S	29	30	20	20	5	4	3	12	4	5	3	12	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	2
A1-A2-A3	10	10	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOT.</b>	<b>130</b>	<b>131</b>	<b>74</b>	<b>74</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>35</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

Al 31.12.2014 gli incarichi di direzione conferiti erano i seguenti:

- 3 direttori di ripartizione, tutti uomini;
- 13 direttori d'ufficio, di cui 5 donne e 8 uomini.

Sempre nel corso del 2014 sono state collocate in:

congedo per maternità:

- n. 2 lavoratrici della posizione economico - professionale B3
- n. 1 lavoratrice della posizione economico - professionale C2
- congedo parentale
  - n. 2 lavoratrici della posizione economico - professionale B2
  - n. 2 lavoratrici ed 1 lavoratore della posizione economico - professionale B3
  - n. 2 lavoratrice della posizione economico - professionale C3
- aspettativa senza assegni, ai sensi dell'art. 48 del contratto collettivo dd. 01.12.2008
  - n. 1 lavoratrice della posizione economico - professionale B2

Nel corso dell'anno 1 lavoratrice ha chiesto la trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale a 18 ore settimanali ed 1 da tempo pieno a 30 ore settimanali; mentre 1 lavoratrice ha variato il part-time da 18 a 24 ore settimanali e 2 lavoratrici da 24 a 30 ore settimanali.



Per quanto riguarda la presenza delle lavoratrici nelle commissioni esaminatrici, si assicura che in ognuna delle commissioni istituite, che vengono di seguito elencate, si è tenuto conto dell'obbligo della presenza di almeno un componente donna, come previsto anche dal secondo comma dell'art. 26 del regolamento per l'accesso all'impiego camerale:

Commissione esaminatrice del concorso pubblico / interno per esami / selezione interna		nominata con provvedimento		n. membri	di cui donne
posizione ec.-prof.le	profilo professionale	numero	data		
A2, A3, B2, B2S, B4, B4S e C2		89	21.07.2014	4	2
		155	15.12.2014		
B1	Operatore	06/P	19.03.2014	4	1
B3	Assistente	07/P	19.03.2014	5	1

Si fa, inoltre, presente che ai 90 corsi di formazione si sono registrate 379 presenze, di cui 226 sono state quelle femminili e 153 quelle maschili, come risulta dall'allegato prospetto.

Nel corso del 2014 11 dipendenti hanno usufruito, ai sensi dell'art. 47, comma 7 del contratto collettivo dd. 01.12.2008, di assenze retribuite per la malattia dei figli entro l'ottavo anno di vita, per un totale di 32 giorni.

Per quanto concerne i benefici previsti dall'articolo 48 del contratto collettivo siglato l'01.12.2008, che regola l'aspettativa per il personale con prole, nel corso del 2014 nessuna nuova dipendente ha rinunciato all'aspettativa per avere la copertura degli oneri previdenziali corrispondenti al rapporto di lavoro a tempo pieno, mentre due dipendenti hanno avuto il rimborso delle spese sostenute per l'asilo nido o altre strutture di assistenza all'infanzia, nei limiti del costo per la copertura degli oneri previdenziali relativi all'aspettativa medesima.

Nell'anno 2014 un uomo e due donne hanno usufruito del permesso retribuito di tre giorni mensili per l'assistenza ad un genitore con handicap in situazione di gravità accertata (Legge n. 104/1992, art. 33).

#### Comitato imprenditoria femminile: Rafforzare la presenza femminile in economia

Le donne svolgono un ruolo importante nell'economia, eppure sono ancora sottorappresentate nelle posizioni strategiche. Solo un'azienda su cinque è femminile.

Per questo la Camera di commercio di Bolzano si impegna da anni a favore delle imprenditrici e delle donne dirigenti. Nel 2010 è stata avviata l'iniziativa donna nell'economia, con l'obiettivo di rafforzare la posizione delle donne nell'economia. La Camera di commercio di Bolzano ha inoltre costituito nel 2011 un Comitato per la promozione dell'imprenditoria femminile.

Oggi i vari reparti della Camera di commercio di Bolzano offrono alle donne una vasta gamma di servizi in vari settori.

<http://www.handelskammer.bz.it/it/rappresentanza-degli-interessi/donna-nelleconomia/servizi-della-camera-di-commercio>

## **6 IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE DELLA PRESTAZIONE ORGANIZZATIVA**

### **6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità**

Al pari del Piano della prestazione organizzativa, ai sensi dell'art. 15 comma 2, lettera b), del decreto (D. Lgs. N. 91/2011), la Relazione è approvata dalla Giunta, dopo essere stata definita in collaborazione con i vertici dell'amministrazione.

La relazione viene validata dall'Organismo indipendente di valutazione (il cosiddetto "OIV").

La relazione va predisposta entro il 30 giugno e pubblicata nella sezione "amministrazione trasparente" del portale web della Camera di commercio. La direzione della Camera informa l'ufficio competente di Unioncamere (performance) dell'avvenuta pubblicazione della relazione.

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

Sebbene i vantaggi derivanti dall'adozione di un sistema per la valutazione/monitoraggio della prestazione organizzativa siano molteplici ("vision" chiara e condivisa all'interno dell'ente, miglioramento dei rapporti con l'esterno, elaborazione di parametri oggettivi in base ai quali valutare l'operato delle istituzioni pubbliche, ecc.) non vanno sottovalutate le criticità riscontrate in fase di stesura del piano e della relazione, nonché durante le fasi di rilevazione e di monitoraggio:

le complessità collegate al piano e alla rilevazione dei singoli indicatori nonché il carico burocratico collegato alla stesura di relazioni ed informative a scadenze cicliche rischia di ostacolare l'operato degli enti di minori dimensioni, non dotati dell'organico necessario ad inglobare senza difficoltà i nuovi sistemi ed i processi ad esso collegati nelle attività giornaliere facenti parte il core business dell'ente pubblico stesso. Una programmazione attenta ed una distribuzione dei (nuovi) compiti equa e funzionale è alla base di un cambiamento condiviso e supportato da tutti i portatori di interesse collegati all'ente pubblico.

