

**CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA**

**V E R O N A**

## **OBIETTIVI OPERATIVI 2017**

*Allegato tecnico al Piano della performance 2017 - 2019*



**Camera di Commercio  
Verona**



## Obiettivo operativo: Potenziamento delle Infrastrutture strategiche, attraverso la gestione delle partecipazioni dell'Ente

Gestione delle partecipazioni dell'Ente

**Responsabili:** GISELLA DIBENEDETTO

### Unità organizzative coinvolte

DA RAGIONERIA E AFFARI GENERALI

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Volume di attività gestito dal personale addetto al processo di gestione delle partecipazioni strategiche in termini di numero di partecipazioni possedute	Partecipazioni possedute e gestite nell'anno/Risorse impiegate nel processo di gestione delle partecipazioni strategiche nell'anno	100	---	$\geq 7$

### Azione: Piano di revisione straordinaria delle partecipazioni dell'Ente secondo le disposizioni dell'art.24 d.Lgs 175/2016 (Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica)

Ricognizione di tutte le partecipazioni possedute dall'Ente con predisposizione del piano di dismissione delle società non più rispondenti ai requisiti previsti dal D.Lgs 175/2016. Invio del Provvedimento alla sezione competente della Corte dei Conti.

### Azione: Tempestività gestione procedure inerenti aumenti di capitale/cessioni/liquidazioni/affrancamenti in società o organismi partecipati

Predisposizione entro le scadenze previste dei provvedimenti necessari

### Azione: Partecipazione dell'Ente alle Assemblee delle società partecipate

Predisposizione, entro le scadenze previste, dei provvedimenti necessari per la partecipazione alle Assemblee delle società partecipate

### **Azione: Aggiornamento partecipazioni**

Aggiornamento continuo partecipazioni camerale su sito Internet area riservata consiglieri- 1 aggiornamento a semestre

## Obiettivo operativo: Gestione amministrativa organismi partecipati

Gestione e aggiornamento continuo del database interno relativo alle rappresentanze della CCIAA in organismi partecipati

**Responsabili:** ORIETTA MORI

### Unità organizzative coinvolte

AA STAFF SEGRETARIO GENERALE

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

### Azione: Aggiornamento data base rappresentanti camerali in organismi partecipati

Aggiornamento con frequenza mensile del database interno relativo alle rappresentanze della CCIAA in organismi partecipati

### Azione: Raccolta report post assemblee organismi partecipati e relazioni informative alla Giunta

verifica a completamento attività annuale

## Obiettivo operativo: Sostegno finanziario all' economia locale

Realizzazione attività per il sostegno finanziario all'economia locale

**Responsabili:** LUISELLA ACERBI

### Unità organizzative coinvolte

BA PROMOZIONE E SVILUPPO

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

### Azione: Riduzione tempi medi liquidazione contributi Bando Generale

Riduzione tempi medi di liquidazione contributi Bando Generale (con documentazione regolare)

### Azione: Liquidazione contributi camerali Bando Innovazione Tecnologica anno 2016

Liquidazione contributi camerali Bando Innovazione Tecnologica anno 2016

## Obiettivo operativo: Ufficio Gestione Risorse Umane - Supporto alle attività nell'ambito dell'alternanza scuola-lavoro

**Responsabili:** DANIELA MAZZOTTA

### Unità organizzative coinvolte

**DB** ORGANIZZAZIONE E PERSONALE

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

### Azione: Ufficio Gestione Risorse Umane - Supporto alle attività nell'ambito dell'alternanza scuola-lavoro

Alternanza Scuola Lavoro - Realizzazione iniziative formative e stage in CCIAA: supporto agli uffici nella redazione degli accordi con istituti scolastici per la realizzazione dei tirocini

## Obiettivo operativo: Alternanza scuola-lavoro: iniziative formative e stage in CCIAA

Realizzazione iniziative formative c/o Istituti scolastici

Realizzazione stage in CCIAA

**Responsabili:** DANIELA MAZZOTTA

### Unità organizzative coinvolte

DC                      REGOLAZIONE DEL MERCATO

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

### Azione: Sportello Tutela proprietà intellettuale - attività alternanza scuola-lavoro

Realizzazione iniziative formative c/o Istituti scolastici

### Azione: Mediazione a Arbitrato - alternanza scuola-lavoro - attività 1^ semestre

Realizzazione iniziative formative c/o Istituti scolastici

### Azione: Mediazione a Arbitrato - alternanza scuola-lavoro - attività 2^ semestre

Realizzazione iniziative formative c/o Istituti scolastici

Realizzazione stage in CCIAA

### Azione: Tutela del consumatore - attività alternanza scuola-lavoro

Realizzazione stage in CCIAA

## Obiettivo operativo: Analisi della domanda di professioni e di formazione delle imprese

Sviluppo, nell'ambito delle nuove funzioni camerali attribuite dal D. Lgs. N. 219/2016, delle attività di supporto all'incontro domanda-offerta di lavoro, attraverso servizi informativi anche a carattere previsionale (indagine Excelsior) volti a favorire l'inserimento occupazionale e il sostegno alla transizione dalla scuola e dall'università al lavoro.

**Responsabili:** STEFANIA CROZZOLETTI

**Unità organizzative coinvolte**

**BB** STUDI E RICERCA

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

### Azione: Elaborazione e diffusione risultati indagine Excelsior

Elaborazione e diffusione (attraverso comunicati, slides, report,...) dei risultati dell'indagine Excelsior sulla domanda di professioni e di formazione delle imprese del territorio, finalizzata all'orientamento scolastico e lavorativo.

Realizzazione di almeno 3 report/presentazioni/informative, pubblicate sul sito internet istituzionale e diffuse presso scuole e altri soggetti interessati (obiettivo: almeno 1 report nel 1° semestre, almeno 2 report nel 2° semestre)



## Obiettivo operativo: Registro Alternanza Scuola-Lavoro

Promuovere l'attivazione dei percorsi di alternanza scuola lavoro attraverso un'adeguata campagna pubblicitaria e la stipulazione di apposite convenzioni con gli ordini professionali/associazioni di categoria e il popolamento del registro di alternanza scuola lavoro

**Responsabili:** ELENA CASSANI

### Unità organizzative coinvolte

CA PUBBLICITA' LEGALE E SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLE IMPRESE

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

## Azione: Registro Alternanza Scuola-Lavoro

Previsione di due step operativi:

I semestre realizzazione di una campagna promozionale del registro di alternanza scuola lavoro (realizzazione di un'iniziativa).

II semestre stipulazione di almeno 2 convenzioni con ordini professionali/associazioni di categoria;

**Obiettivo operativo: Azioni di protezione nel settore vitivinicolo**

**Responsabili:** DANIELA MAZZOTTA

**Unità organizzative coinvolte**

DC                      REGOLAZIONE DEL MERCATO

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

**Azione: Rinnovo registrazioni marchi camerali e azioni di tutela**

Nel corso del primo semestre si procederà all'affidamento dell'incarico per rinnovo e azioni di tutela; nel secondo semestre al deposito delle richieste di rinnovo

**Azione: Rinnovo licenze marchi e vini e aggiornamento banca dati**

n. licenze rinnovate e aggiornamento banca dati

## Obiettivo operativo: Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie

incrementare l'utilizzo degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie

L'attività sarà realizzata in costanza di risultati con un numero di addetti inferiore rispetto al 2016

**Responsabili:** DANIELA MAZZOTTA

### Unità organizzative coinvolte

DC                      REGOLAZIONE DEL MERCATO

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Personale a tempo indeterminato	Personale della Camera di commercio presente a tempo indeterminato nell'anno	100	---	<= 2,58

## Azione: Gestione Organismo di mediazione: miglioramento della performance di gestione delle procedure

Monitoraggio dei tempi di gestione procedimenti mediazione

## Obiettivo operativo: Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e delle imprese

Responsabili: DANIELA MAZZOTTA

### Unità organizzative coinvolte

DC REGOLAZIONE DEL MERCATO

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Procedure di verifica e controllo a tutela della sicurezza e trasparenza del mercato	Completamento fasi operative	100	---	SI

### Azione: Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori - 1^ semestre

Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori

### Azione: Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori - 2^ semestre

Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori

### Azione: Attività di sorveglianza su metalli preziosi - 1^ semestre

Attività di vigilanza sugli oggetti in metallo prezioso prodotti di detentori di marchio di identificazione

### Azione: Controllo su preimballaggi - 1^ semestre

### Azione: Controllo su preimballaggi - 2^ semestre

### Azione: Vigilanza strumenti metrici - 1^ semestre

Attività di vigilanza su strumenti metrici in uso presso esercizi commerciali e/o industriali - Attività di vigilanza sugli strumenti metrici verificati dai laboratori riconosciuti idonei

### Azione: Vigilanza strumenti metrici - 2^ semestre

Attività di vigilanza su strumenti metrici in uso presso esercizi commerciali e/o industriali - Attività di vigilanza sugli strumenti metrici verificati dai laboratori riconosciuti idonei

### Azione: Attività sanzionatoria - Ordinanze emesse 1^ semestre

Ordinanze emesse (ingiunzioni pagamento, archiviazioni, convalide, rateizzazioni, dissequestri)

**Azione: Attività sanzionatoria - Ordinanze emesse 2^ semestre**

Ordinanze emesse (ingiunzioni pagamento, archiviazioni, convalide, rateizzazioni, dissequestri)

**Azione: Tutela della fede pubblica - verifiche sui concorsi a premio**

Miglioramento delle performance di verifica sui concorsi a premio svolti - verifica semestrale

**Azione: Attività sanzionatoria:verifica pagamenti ruolo 2013**

Verifica dei pagamenti delle cartelle emesse da Equitalia relativamente al ruolo 2013

**Azione: Attività sanzionatoria:emissione minuta ruolo**

Verifiche e controlli preliminari sulle posizioni da iscrivere a ruolo

**Azione: Attività di sorveglianza su metalli preziosi - 2^ semestre**

## Obiettivo operativo: Vino e olio

Realizzazione attività in tema di internazionalizzazione

**Responsabili:** LUISELLA ACERBI

### Unità organizzative coinvolte

**BA** PROMOZIONE E SVILUPPO

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

**Azione: 14<sup>a</sup> edizione concorso enologico Verona Wine Top**

**Azione: Aggiornamento portale Verona Wine Top**

**Azione: 3<sup>a</sup> edizione Verona Olive Oil Contest**

Realizzazione concorso oleario nel corso del primo semestre

**Obiettivo operativo: Agroalimentare**

**Responsabili:** LUISELLA ACERBI

**Unità organizzative coinvolte**

BA                      PROMOZIONE E SVILUPPO

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

**Azione: Aggiornamento portale Agroalimentare**

**Obiettivo operativo: Ortofrutta**

**Responsabili:** LUISELLA ACERBI

**Unità organizzative coinvolte**

BA                      PROMOZIONE E SVILUPPO

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

**Azione: Convegni Cultivar**



## Obiettivo operativo: Mobile e Marmo

**Responsabili:** LUISELLA ACERBI

### Unità organizzative coinvolte

BA PROMOZIONE E SVILUPPO

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

**Azione: Aggiornamento costante portale Arredamento**

**Azione: Progetto “Eccellenze in Digitale 2016-2017 – Le Camere di Commercio per il futuro del made in Italy**

Obiettivo operativo: Sistema Moda

Responsabili: LUISELLA ACERBI

Unità organizzative coinvolte

BA PROMOZIONE E SVILUPPO

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

Azione: Aggiornamento portale Abbigliamento (moda)

Azione: Verona Fashion

**Obiettivo operativo: Interventi plurisettoriali finalizzati alla promozione del Sistema Verona**

**Responsabili:** LUISELLA ACERBI

**Unità organizzative coinvolte**

BA                      PROMOZIONE E SVILUPPO

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

**Azione: Aggiornamento portale Automazione**

**Azione: Progetto "Chamber Mentoring For International Growth"**

**Azione: Realizzazione Country Presentation**

**Azione: Eventi Destinazione Verona ed incoming**

**Azione: Emozioni Artigiane**

## Obiettivo operativo: Turismo e Cultura

Realizzazione attività, workshop e seminari

**Responsabili:** LUISELLA ACERBI

**Unità organizzative coinvolte**

**BA** PROMOZIONE E SVILUPPO

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

### Azione: DMO (Destination Management Organisation)

Partecipazione e/o organizzazione di eventi legati alle attività delle DMO VERONA e LAGO DI GARDA (riunioni tavoli di confronto, incontri informativi presso regione Veneto) e attuazione accordo di collaborazione con Regione Veneto (DGR n. 1661 del 21.10.2016) per realizzazione funzioni di presidio, coordinamento e gestione operativa della DMO Lago di Garda

### Azione: Start up nuovi servizi “Great Wine Capitals”

Start Up nuovi servizi correlati al progetto “Great Wine Capitals”

### Azione: Start up nuovi servizi “Mirabilia”

Start up nuovi servizi correlati al progetto “Mirabilia”

Obiettivo operativo: Meccanica e Macchinari

Responsabili: LUISELLA ACERBI

Unità organizzative coinvolte

BA PROMOZIONE E SVILUPPO

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione nell'anno	Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione nell'anno	100	---	>= 1

Azione: Incoming meccanica

**Obiettivo operativo: Realizzazione eventi di formazione per professionisti e imprese**

**Responsabili:** DANIELA MAZZOTTA

**Unità organizzative coinvolte**

DC                      REGOLAZIONE DEL MERCATO

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

**Azione: Sportello Tutela proprietà Intellettuale - seminari 1^ semestre**

**Azione: Sportello Tutela proprietà Intellettuale - seminari 2^ semestre**

**Azione: Seminari "Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese vitivinicole"**

**Azione: Seminari "Sostegno alla competitività delle imprese nel settore agroalimentare"**

**Azione: Diffusione della conoscenza in materia di metrologia legale**

**Obiettivo operativo: Realizzazione eventi di informazione per consumatori e imprese**

**Responsabili:** DANIELA MAZZOTTA

**Unità organizzative coinvolte**

DC                      REGOLAZIONE DEL MERCATO

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

**Azione: Realizzazione di campagne di informazione via pec**

campagne di informazione realizzate con servizio di invio massivo

**Azione: Diffusione della conoscenza in materia di vigilanza prodotti**

**Azione: Realizzazione eventi informativi su edilizia con associazioni di categoria**

**Azione: Realizzazione eventi informativi con associazioni di categoria**

## Obiettivo operativo: Realizzazione report, studi, ricerche e relazioni

Realizzazione e presentazione di analisi, studi e ricerche sull'economia provinciale, aggiornamenti periodici sugli indicatori congiunturali, approfondimenti tematici su argomenti di particolare interesse per il sistema economico locale, tramite eventi divulgativi e/o pubblicazione su sito istituzionale. Attività di supporto agli Organi Camerali.

**Responsabili:** STEFANIA CROZZOLETTI

### Unità organizzative coinvolte

**BB** STUDI E RICERCA

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

### Azione: Rapporto annuale sull'economia provinciale e Verona nel mondo

Realizzazione delle pubblicazioni RAPPORTO 2017 SULL'ECONOMIA VERONESE (dinamiche imprenditoriali, analisi settoriali, occupazione e mercato del lavoro, proiezione all'estero delle imprese veronesi, tavole statistiche) e VERONA NEL MONDO - REPORT 2017 (elaborazione e presentazione dati di fonte Istat su import-export, schede-Paese e schede-prodotto), da presentare in occasione dell'evento annuale "Verona nel Mondo-Giornata dell'Economia"

### Azione: Monitoraggio export veronese

Creazione n. 3 report con elaborazione delle statistiche trimestrali provinciali sul commercio estero di fonte Istat; aggiornamento schede prodotto e paese; aggiornamento delle serie storiche export con i dati annuali del 2016.

### Azione: Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese - attività 1^ semestre

Realizzazione di studi, ricerche e approfondimenti sull'economia provinciale e su temi di particolare interesse per il territorio, con periodico aggiornamento degli indicatori congiunturali (imprese, occupazione, import/export, produzione industriale). Su temi quali turismo e imprenditorialità femminile, le ricerche verranno realizzate in collaborazione personale del Servizio Promozione.



### **Azione: Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese - attività 2^ semestre**

Realizzazione di studi, ricerche e approfondimenti sull'economia provinciale e su temi di particolare interesse per il territorio, con periodico aggiornamento degli indicatori congiunturali (imprese, occupazione, import/export, produzione industriale). Su temi quali turismo e imprenditorialità femminile, le ricerche verranno realizzate in collaborazione personale del Servizio Promozione.

### **Azione: Realizzazione schede comunali**

Aggiornamento e pubblicazione su sito istituzionale della CCIAA di Verona delle schede con i dati statistici dei comuni della provincia di Verona

## Obiettivo operativo: Servizi Anagrafici - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza e la P.A.

Incentivare l'utilizzo dei canali telematici presso altre P.A. (es: comuni, tribunale, ulss, soprintendenza, provincia ecc.), presso le imprese e i professionisti.

**Responsabili:** ELENA CASSANI

### Unità organizzative coinvolte

CA PUBBLICITA' LEGALE E SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLE IMPRESE

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

### Azione: Diffusione utilizzo SUAP telematico

Diffusione dell'utilizzo della pratica telematica SUAP, attraverso le seguenti iniziative: formazione per i professionisti, associazioni di categoria e imprese e coordinamento e formazione dei comuni e delle altre P.A. coinvolti nel procedimento (2 incontri primo semestre, 2 nel secondo con minimo 20 partecipanti ad incontro)

### Azione: Pulizia PEC pubblicate nel Registro delle Imprese

Incrementare l'utilizzo della PEC nei rapporti con e tra l'utenza attraverso le seguenti iniziative: avvio del procedimento di cancellazione per almeno 600 posizioni irregolari (primo semestre); cancellazione di almeno 600 pec irregolari (secondo semestre)

### Azione: Sovraindebitamento: realizzazione di uno spazio web

"Gestione, all'interno del sito camerale, di uno spazio web che assicuri un adeguato servizio di pubblicità delle informazioni, degli atti e dei documenti attinenti alle procedure di composizione della crisi da sovraindebitamento. L'attività verrà svolta in stretta collaborazione con il Tribunale di Verona.

I SEMESTRE: sottoscrizione della convenzione con il Tribunale di Verona

II SEMESTRE: gestione della pagina web"

### **Azione: Assistenza Qualificata alle imprese (art. 25 CAD)**

"Realizzazione di attività organizzative e promozionali per l'attivazione dell'ufficio AQI (assistenza qualificata alle imprese):

I semestre definizione degli aspetti procedurali e organizzativi per l'attivazione dell'ufficio AQI (documento);

II semestre: realizzazione di una campagna promozionale attraverso anche la creazione di modello di assistenza on line"

### **Azione: Nuovo servizio di assistenza specialistica per la costituzione di startup innovative srl**

"Attivazione del nuovo servizio di assistenza specialistica per la costituzione di startup innovative nella forma di srl con modalità telematica e attraverso l'utilizzo del modello tipizzato.

Previsione di due step operativi:

I semestre: realizzazione di una campagna informativa (1 documento);

II semestre: iscrizione di almeno 5 startup innovative con modalità informatiche ai sensi dell'art. 24 CAD"

### **Azione: SPID: attivazione del nuovo servizio di rilascio dello SPID**

"Attivazione del nuovo servizio di rilascio dello SPID (sistema pubblico di identità digitale) mediante la realizzazione delle seguenti attività:

I semestre - Formazione del personale incaricato a rilasciare lo SPID e predisposizione della documentazione e degli strumenti necessari per avviare il servizio;

II semestre: campagna promozionale e avvio del nuovo servizio "

**Obiettivo operativo: Digitalizzazione della Camera di Commercio**

**Responsabili:** LUISELLA ACERBI

**Unità organizzative coinvolte**

BA                      PROMOZIONE E SVILUPPO

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

**Azione: Realizzazione APP della Camera di Commercio di Verona - attività trasversale**

**Azione: Area Affari Economici – implementazione dati in un sistema di CRM (Customer Relationship Management)**

**Obiettivo operativo: Servizio Promozione - Attività informative**

**Responsabili:** LUISELLA ACERBI

**Unità organizzative coinvolte**  
**BA**                      PROMOZIONE E SVILUPPO

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

**Azione: Presenza sui network (facebook, twitter, Youtube)**

**Azione: Realizzazione House Organ - attività trasversale**

## Obiettivo operativo: Servizio Regolazione del Mercato - diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa

Responsabili: DANIELA MAZZOTTA

### Unità organizzative coinvolte

DC REGOLAZIONE DEL MERCATO

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

### Azione: Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Vigilanza prodotti

Report semestrale sull'attività di vigilanza sulla sicurezza prodotti

### Azione: Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Attività sanzionatoria

Report semestrale sull'attività di confisca

### Azione: Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Metrologia legale

Report semestrale sull'attività di vigilanza metrologica

### Azione: Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Marchi e Brevetti / Protesti

Report trimestrali sulla attività di iscrizione nel registro protesti

### Azione: Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Mediazione

Report semestrale sull'attività dello Sportello di Mediazione

## Obiettivo operativo: Comunicare il cambiamento

Con il D.Lgs. 219 del 25 novembre 2016 si è completato il riassetto normativo che negli ultimi anni ha coinvolto il sistema camerale. In particolare sono state rideterminati le funzioni e i compiti degli enti e ne è stato ridefinito l'assetto organizzativo. Perseguendo una logica improntata alla massima trasparenza nei confronti degli utenti, l'ufficio Comunicazione ritiene necessario portare avanti una campagna di informazione per far conoscere ad un pubblico vasto tutte le novità. L'iniziativa, a costo zero, sarà realizzata con l'utilizzo delle nuove modalità digitali

**Responsabili:** PAOLA BIONDANI

### Unità organizzative coinvolte

AA STAFF SEGRETARIO GENERALE

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

### Azione: Comunicare il cambiamento tramite i social media Facebook e Twitter

Nel primo semestre verranno pubblicati sui profili social della Camera di commercio almeno 100 post su FB e almeno 100 Tweet su Twitter dedicati alle novità normative e alle nuove funzioni delle Camere di commercio. Tutti i post saranno contrassegnati dall'hashtag #lanuovacamcom

### Azione: Comunicare il cambiamento con l'aggiornamento on line della Carta dei servizi

Nel corso dell'anno sarà tempestivamente aggiornata la Carta dei Servizi, pubblicata sul portale camerale. Sono previsti almeno 5 interventi nel 2017 con l'obiettivo di integrare la campagna di comunicazione sulle nuove competenze anche con questo mezzo.

### Azione: Comunicare il cambiamento con l'invio di una Newsletter speciale

Nel primo semestre verrà inviata a tutti gli iscritti una newsletter dedicata ai cambiamenti che interesseranno la Camera di commercio. Conterrà un'analisi delle novità normative e illustrerà i cambiamenti relativi ai servizi somministrati

## Obiettivo operativo: Servizio Artigianato e Certificazioni - Attività di comunicazione esterna

Revisione e aggiornamento periodico delle pagine web , coordinamento dei contenuti.

**Responsabili:** FILOMENA FULCO

### Unità organizzative coinvolte

**CB** ARTIGIANATO E CERTIFICAZIONI

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

### Azione: Ufficio Albo Imprese Artigiane - Implementazioni nel nuovo sito internet

Revisione e aggiornamento periodico delle pagine web, coordinamento dei contenuti

### Azione: Certificazioni Estero - Certificati e vidimazioni - implementazioni nel nuovo sito internet

Revisione e aggiornamento periodico delle pagine web , coordinamento dei contenuti.



## Obiettivo operativo: Servizi Anagrafici - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza

Realizzazione di attività volte a prevenire il fenomeno della corruzione anche attraverso iniziative dirette a garantire un adeguato livello di trasparenza sulle attività degli uffici

**Responsabili:** ELENA CASSANI

### Unità organizzative coinvolte

CA PUBBLICITA' LEGALE E SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLE IMPRESE

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

### Azione: Controllo a campione pratiche SCIA

Per garantire maggiore trasparenza nelle azioni individuate dal registro del rischio si procede ad un controllo a campione fissato nella misura del 5% delle pratiche SCIA evase con le seguenti azioni: semestralmente inserimento in tabella e verifica delle posizioni estratte

### Azione: Start up innovative costituite con modalità informatica e modello tipizzato: attività di controllo

"Al fine di garantire un adeguato controllo del rispetto delle normativa antiriciclaggio e più in generale della normativa di settore per la costituzione di start up innovative con modalità informatica e attraverso l'utilizzo del modello tipizzato (sia nei casi dell'art. 24 che nei casi dell'art. 25 del CAD) vengono poste in essere le seguenti azioni:

I SEMESTRE: formazione del personale incaricato di effettuare i controlli necessari per l'iscrizione provvisoria e/o definitiva delle startup costituite con modello tipizzato (almeno 2 riunioni);

II SEMESTRE: predisposizioni di un documento contenente le istruzioni sulle modalità operative per l'effettuazione dei controlli richiesti (griglia dei controlli); "

### Azione: Uffici Registro Imprese - Abilitazioni e Sanzioni- Assistenza qualificata alle imprese: attuazione del Piano di prevenzione della corruzione

"Introduzione di nuove misure volte alla prevenzione della corruzione:

I semestre realizzazione di almeno 2 incontri formativi/aggiornamento nelle materie di competenza dell'ufficio Registro imprese e Abilitazioni e sanzioni;

II semestre realizzazione di ulteriori 2 incontri formativi/aggiornamento;"

### Azione: Agenti di affari in mediazione: individuazione di iniziative volte a garantire il rispetto della legalità nel settore economico della intermediazione immobiliare

"Introduzione di nuove misure volte al garantire il rispetto della normativa di settore:

I semestre: realizzazione di almeno 1 incontro con le associazioni di categoria interessate;

II semestre: individuazione di iniziative volte a garantire il rispetto della normativa vigente nel settore dell'intermediazione attraverso la stipulazione di un protocollo d'intesa con tre associazioni di categoria "

## Obiettivo operativo: Servizio Ragioneria e Affari generali: misure per contrastare il fenomeno della corruzione e adempimenti a tutela della trasparenza

Attività di prevenzione della corruzione e adempimenti degli obblighi di pubblicità sul sito camerale

Responsabili: GISELLA DIBENEDETTO

### Unità organizzative coinvolte

DA RAGIONERIA E AFFARI GENERALI

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

### Azione: Adozione misure in materia di prevenzione della corruzione e a tutela della trasparenza dell'attività amministrativa

1° semestre: aggiornamento PTPC, supporto agli uffici nell'elaborazione del Registro del Rischio, predisposizione modulistica per reportistica, monitoraggio sulla reportistica da trasmettere al RPCT; aggiornamento sito camerale; verifica adeguamento sito internet ai nuovi obblighi di trasparenza monitoraggio sullo stato di adempimento degli obblighi di pubblicazione - 2° semestre: aggiornamento termini dei procedimenti amministrativi; monitoraggio sullo stato di adempimento degli obblighi di pubblicazione; predisposizione Relazione annuale al PTPC.

### Azione: Amministrazione trasparente: ottimizzazione flussi di pubblicazione

1° semestre: verifica flussi di informazioni automatizzabili, anche con richiesta di modifiche/integrazioni del sistema Pubblicamera - 2° semestre: automazione dei flussi di competenza dell'Ufficio Contabilità.

### Azione: Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio

Ulteriori procedure di controllo su un campione del 8% di cedolini stipendi/mandati di pagamento/sgravi di diritto annuale per gli adempimenti anticorruzione

### Azione: Enti controllati - Aggiornamento sezione informativa

Aggiornamento pubblicazione sul sito internet dei dati relativi alle partecipazioni dirette ed indirette: verifica semestrale

### Azione: Pubblicazione Indice tempestività pagamenti

Aggiornamento pubblicazione sul sito internet indice tempestività pagamenti con cadenza trimestrale

### **Azione: Gruppo di lavoro su trasparenza e anticorruzione**

Aggiornamento del gruppo di lavoro su evoluzione normativa in materia di trasparenza e anticorruzione mediante predisposizione reportistica e/o organizzazione incontri

## Obiettivo operativo: Uffici di Staff - attività in materia di anticorruzione e trasparenza

Responsabili: ORIETTA MORI

### Unità organizzative coinvolte

AA STAFF SEGRETARIO GENERALE

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

### Azione: Aggiornamento e pubblicazione mensile elenchi provvedimenti adottati dagli Organi camerali

Pubblicazione e aggiornamento nella sezione "Amministrazione Trasparente" - degli elenchi di provvedimenti adottati dagli organi di indirizzo politico e dai dirigenti (art. 23 del d.lgs. N. 33 del 14/3/2013)

### Azione: Ciclo di gestione della performance - verifica processo di integrazione con azioni del Piano di prevenzione corruzione e trasparenza

Mappatura processi del ciclo di gestione della performance per allineamento con azioni Piano

### Azione: Rilevazione costi dei processi camerali

Proseguimento attività di rilevazione costi dei processi camerali e pubblicazione dei risultati nella sezione Amministrazione Trasparente

**Obiettivo operativo: Servizio Promozione – attività in tema di anticorruzione e trasparenza**

**Responsabili:** LUISELLA ACERBI

**Unità organizzative coinvolte**

BA                      PROMOZIONE E SVILUPPO

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

- Azione: Registro Nazionale per gli Aiuti di Stato**  
Avvio delle attività connesse al Registro Nazionale per gli Aiuti di Stato
- Azione: Verifica imprese socie affidate (Bandi Confidi 2016)**
- Azione: Controlli su contributi camerali**

## Obiettivo operativo: Albo imprese artigiane - Prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza

Responsabili: FILOMENA FULCO

### Unità organizzative coinvolte

CB ARTIGIANATO E CERTIFICAZIONI

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

### Azione: Albo Imprese Artigiane: controllo a campione sulle Segnalazioni Certificate di Inizio Attività

Garantire maggiore trasparenza ai fini della prevenzione della corruzione: controllo a campione fissato nella misura del 5% delle pratiche SCIA artigiane evase con le seguenti azioni: inserimento in tabella e verifica delle posizioni estratte - report semestrale

### Azione: Albo Imprese Artigiane: controllo a campione pratiche evase per verifica requisiti - attività 1^ semestre

"Garantire maggiore trasparenza al fine della prevenzione della corruzione prosecuzione controllo mensile a campione sulle pratiche telematiche con modello AA, ai fini del controllo dei requisiti di artigianalità. Estrazione mensile da Scriba della lista protocolli per posizione AA dalla lista, estrazione casuale tramite programma excel di n° 10 protocolli al mese con controllo congiunto di due addetti, per verifica della sussistenza dei requisiti di artigianalità. Il sistema di estrazione casuale permette la massima imparzialità della scelta e la rivalutazione della effettiva esistenza dei requisiti di artigianalità.  
1 sem: controllo mensile 10 posizioni con report semestrale

### Azione: Albo Imprese Artigiane: controllo a campione pratiche evase per verifica requisiti – attività 2^ semestre

"Garantire maggiore trasparenza al fine della prevenzione della corruzione prosecuzione controllo mensile a campione sulle pratiche telematiche con modello AA, ai fini del controllo dei requisiti di artigianalità. Estrazione mensile da Scriba della lista protocolli per posizione AA dalla lista, estrazione casuale tramite programma excel di n° 10 protocolli al mese con controllo congiunto di due addetti, per verifica della sussistenza dei requisiti di artigianalità. Il sistema di estrazione casuale permette la massima imparzialità della scelta e la rivalutazione della effettiva esistenza dei requisiti di artigianalità.  
2 sem: controllo mensile 10 posizioni con report semestrale"

### Azione: Albo Imprese Artigiane - Controllo pratiche non evase

"Garantire maggiore trasparenza ai fini della prevenzione della corruzione- Controllo mensile, mediante programma PARD, delle pratiche con mod AA di iscrizione/modifica/cancellazione/evase RI non evase AA, presenti nelle liste pratiche non elaborate e pratiche in errore e reportistica.  
1 sem: controllo mensile sulle liste - report semestrale  
2 sem: controllo mensile sulle liste - report semestrale"

**Azione: Nuova attività di controllo finalizzato all'applicazione della normativa antiriciclaggio relativamente a start up innovative**

Attivazione del nuovo controllo antiriciclaggio sui soggetti coinvolti nella costituzione di start -up innovative in forma di srl da parte del Registro Imprese. 1 semestre : studio e formazione del personale coinvolto;  
2 semestre: predisposizione della documentazione e strumenti necessari per l'attività di segnalazione prevista dalla legge (iscrizione UIF)

## Obiettivo operativo: Assicurare la trasparenza nel rilascio di certificazioni e visure mediante adozione di idonee misure di prevenzione

Responsabili: FILOMENA FULCO

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

### Azione: Controlli su rilascio certificati e visure allo sportello

Controlli - monitoraggio sulla percentuale di annullamenti - controllo a campione dei certificati annullati al fine della rilevazione di annullamenti anomali (dir.16/2009). controllo mensile - report semestrale.

### Azione: Controlli sulle dichiarazioni rese per il rilascio dei certificati di origine comunitari

Controllo a campione sulla documentazione e sulle dichiarazioni rese per ottenere il rilascio dei certificati comunitari di origine (dir 2/11)  
con report semestrale

### Azione: Controlli su rilascio certificati di libera vendita

Controllo congiunto mediante controfirma di altro collega sulla copia dell'attestato agli atti a testimonianza dell'avvenuto controllo - controllo sul 100% degli attestati emessi - report semestrale



**Obiettivo operativo: Ufficio Provveditorato - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza**

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

**Azione: Linee guida gestione fornitori**

**Azione: Emissione buoni d'ordine**

Si prevede l'emissione del 90% dei buoni d'ordine prima della consegna dei beni o dell'esecuzione dei servizi; il controllo sarà effettuato per singolo semestre.

**Obiettivo operativo: Processi relativi al Sistema Qualità**

**Responsabili:** LUISELLA ACERBI

**Unità organizzative coinvolte**  
**BA**                      PROMOZIONE E SVILUPPO

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

**Azione: Indagine interna di Customer Satisfaction**

**Azione: Indagine esterna di Customer Satisfaction**

**Azione: Passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015 con risorse interne - attività trasversale**

Azione trasversale che coinvolge tutte le Aree organizzative per il passaggio alla nuova norma ISO9001:2015 con l'utilizzo delle sole risorse umane interne

## Obiettivo operativo: Miglioramento delle attrezzature e dei servizi del sistema informatico camerale

Responsabili: LUISELLA ACERBI

### Unità organizzative coinvolte

BA PROMOZIONE E SVILUPPO

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

### Azione: Supporto tecnico al Provveditorato per gara attrezzature stamperia

Realizzazione attività di supporto all'ufficio Provveditorato per predisporre una gara per il noleggio delle attrezzature della stamperia

### Azione: Supporto e formazione rete e sistemi multimediali nuove sale

Realizzazione attività di supporto e formazione sulla rete ed i sistemi multimediali delle nuove sale

### Azione: Revisione Policy Disaster Recovery

### Azione: Supporto per utilizzo moduli applicativi e funzionalità complementari del sito istituzionale

Realizzazione attività di supporto per l'utilizzo dei moduli applicativi e delle funzionalità complementari del sito istituzionale

### Azione: Report trimestrali statistiche accessi sito istituzionale e abilitazioni personale camerale

Invio report trimestrale ai Dirigenti su statistiche accessi sito istituzionale/abilitazioni personale camerale

## Obiettivo operativo: Registro Imprese - controllo qualità dati e aggiornamento procedure

Mantenimento attività di pulizia dell'archivio, rispetto dei tempi di evasione, aggiornamento procedure con riferimento all'efficientamento dei servizi e alla razionalizzazione delle risorse

**Responsabili:** ELENA CASSANI

### Unità organizzative coinvolte

CA PUBBLICITA' LEGALE E SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLE IMPRESE

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
% cancellazioni evase	Pratiche di cancellazione d'ufficio dal R.I. gestite nell'anno/Posizioni R.I. da cancellare*100	50	---	>= 100%
Tempi medi gestione attività	Tempo effettivo esecuzione attività	50	---	<= 4

### Azione: Cancellazioni d'ufficio

Procedure cancellazioni d'ufficio ai sensi dell'art. 2490 C.C., art. 118 L.F., D.P.R. 247/04 (verifica annuale).

### Azione: Estensione a nuove tipologie di pratiche del miglioramento dei tempi di evasione

"Estensione a nuove tipologie di pratiche dei tempi medi di evasione pari o inferiori a 4 giorni: oltre alle pratiche di costituzione, modifica, fusione e scissione vengono inserite nel gruppo di valutazione anche le pratiche relative alle ""cariche"" sociali. Ciò comporta l'aumento di più del 100% delle pratiche oggetto di valutazione: nel 2016 le pratiche valutate (pratiche di costituzione, modifica, fusione e scissione) sono staten. 7.263, nel 2017 le pratiche oggetto dell'obiettivo sono indicativamente quantificate in n. 16.000 (pratiche di costituzione, modifica, fusione e scissione, cariche). Durante il 2016 le pratiche relative alle cariche sociali sono state complessivamente pari a n. 8.685.  
(verifica semestrale)"

### Azione: Telelavoro

Attuazione delle attività di pertinenza dell'ufficio con riferimento al monitoraggio dell'attività compiuta in telelavoro - verifica semestrale

### Azione: Creazione quadri sinottici sulle sanzioni delle società

"Prosecuzione dell'obiettivo del 2016 - che ha permesso di realizzare i quadri sinottici delle sanzioni sui seguenti argomenti:

1)atti vari delle società - fusioni, scissioni, trasformazioni, cessioni quote - 2) scioglimento/liquidazione; 3) cooperative; 4) start up, incubatori certificati, pmi innovative - attraverso la redazione di nuovi prospetti riepilogativi inerenti le differenti tipologie di sanzioni del Registro delle Imprese/REA :

I° semestre - realizzazione di due documenti relativi a bilanci e ai consorzi;

II° semestre realizzazione di un documento relativo alle società di persone (escluso società semplici) "

### **Azione: Controllo requisiti start up PMI innovative incubatori certificati**

Verifica del mantenimento dei requisiti delle start up pmi innovative ed incubatori certificati: verifica annuale del rispetto dell'assolvimento degli adempimenti periodici (comunicazione di aggiornamento delle informazioni da presentare semestralmente e comunicazione di mantenimento dei requisiti da presentare annualmente) richiesti dalla normativa ed eventuale adozione dei provvedimenti conseguenti

### **Azione: Deposito del bilancio d'esercizio: controllo dell'assolvimento dell'adempimento**

"Verifica dell'assolvimento dell'obbligo di deposito del bilancio di esercizio da parte di tutte i soggetti obbligati per legge ed eventuale adozione dei provvedimenti conseguenti:

I semestre: istruttoria di almeno 100 posizioni irregolari (tramite l'estrazione dell'elenco, la verifica delle posizioni estratte, l'analisi della visura, il controllo dei bilanci depositati, l'individuazione di depositi a ""scacchiera"", la verifica tramite punto fisco della dichiarazione dei redditi ed in particolare del relativo frontespizio per verificare la presenza della data di approvazione del bilancio);

Il semestre: con riferimento ad almeno 100 posizioni irregolari avvio della procedura per il recupero dei bilanci non depositati (tramite l'invio della lettera di avvio del procedimento per sollecitare il deposito ed eventualmente, in presenza dei presupposti, applicare la sanzione e segnalare l'inadempimento alla Guardia di Finanza)."

### **Azione: Revisione dinamica dei mediatori: avvio della procedura**

"Verifica della permanenza dei requisiti in capo a coloro che risultano svolgere attività di mediazione ed eventuale adozione dei provvedimenti conseguenti:

I semestre: estrazione dell'elenco e istruttoria di almeno 100 posizioni;

Il semestre: per almeno 100 posizioni avvio della procedura di revisione dinamica;"

**Obiettivo operativo: Processi del Servizio Regolazione del Mercato**

Monitoraggio tempi medi di evasione istanze di cancellazione protesti

**Responsabili:** DANIELA MAZZOTTA

**Unità organizzative coinvolte**

DC                      REGOLAZIONE DEL MERCATO

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Tempi medi gestione attività	Tempo effettivo esecuzione attività	100	---	<= 3

**Azione: Monitoraggio tempi di evasione istanze di cancellazione protesti**

Monitoraggio tempi medi di evasione istanze di cancellazione protesti

## Obiettivo operativo: Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali

Controllo procedure

**Responsabili:** GISELLA DIBENEDETTO

### Unità organizzative coinvolte

DA RAGIONERIA E AFFARI GENERALI

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

### Azione: Gestione fornitori/clienti - Pagamento in tempi inferiori alla norma di legge

Gestione fornitori/clienti - Pagamento dei fornitori in un tempo medio inferiore o uguale a 28 giorni (migliorativo rispetto alla norma che prevede il pagamento in un tempo medio di 30 giorni)

### Azione: Ottimizzazione nella gestione dei flussi documentali: 1° semestre

Aggiornamento del personale su nuovi rilasci del sistema informatico; gestione ruolo di amministratore del sistema (con particolare riferimento a pulizia utenti rubrica e creazione gruppi rubrica).

### Azione: Ottimizzazione nella gestione dei flussi documentali: 2° semestre

Aggiornamento del personale su nuovi rilasci del sistema informatico; rilevazione e analisi delle criticità riscontrate e formulazione di proposte di integrazione e modifica al sistema di gestione documentale controllo a campione sull'attività di protocollazione e segnalazione eventuali incongruenze riscontrate.

### Azione: Incarichi di consulenza e collaborazione esterna

1° semestre: verifica dei contenuti delle Linee Guida per il conferimento di incarichi individuali professionali e collaborazioni ad esperti esterni all'amministrazione (normativa, tipologie di incarico e procedure) - 2° semestre: aggiornamento Linee Guida.

### Azione: Adeguamento fascicoli dei dipendenti camerali - attività 1^ semestre

Progressiva eliminazione dei fascicoli del personale con il passaggio dei documenti cartacei, tramite scansione, a Gedoc e successiva archiviazione presso il fascicolo cartaceo presso l' Ufficio Risorse Umane, perseguendo una maggiore efficienza organizzativa, evitando la duplicazione di documentazione, e una maggiore razionalizzazione delle risorse concentrando i documenti in un unico ufficio.

### Azione: Adeguamento fascicoli dei dipendenti camerali - attività 2^ semestre

Progressiva eliminazione dei fascicoli del personale con il passaggio dei documenti cartacei, tramite scansione, a Gedoc e successiva archiviazione presso il fascicolo cartaceo presso l' Ufficio Risorse Umane, perseguendo una maggiore efficienza organizzativa, evitando la duplicazione di documentazione, e una maggiore razionalizzazione delle risorse concentrando i documenti in un unico ufficio.

### **Azione: Aggiornamento archivio collaboratori - attività 1^ semestre**

Sfoltimento nella banca dati Sipert delle matricole dei collaboratori, entro il I semestre il 40%, mantenendo attive le posizioni movimentate negli ultimi 5 anni, con conseguente riduzione della spesa per l'abbonamento alle banche dati della società Infocamere S.c.p.a. e il perseguimento di una maggiore efficienza organizzativa

### **Azione: Aggiornamento archivio collaboratori - attività 2^ semestre**

Sfoltimento nella banca dati Sipert delle matricole dei collaboratori, entro il I semestre il 40%, mantenendo attive le posizioni movimentate negli ultimi 5 anni, con conseguente riduzione della spesa per l'abbonamento alle banche dati della società Infocamere S.c.p.a. e il perseguimento di una maggiore efficienza organizzativa

### **Azione: Comunicazione di irregolarità del diritto annuale 2015**

Nelle more dell'avvio delle procedure di iscrizione diretta a ruolo delle somme dovute, si procede all'invio di una comunicazione, tramite pec, con la quale si invitano tutte le imprese inadempienti per l'incompleto/tardato/omesso versamento del DA 2015 a regolarizzare la propria posizione senza l'aggravio delle spese derivanti dalla cartella esattoriale

### **Azione: Aggiornamento fascicolo informatico per singola partecipata**

Fascicolazione e archiviazione informatica dei provvedimenti relativi a ciascuna partecipata (verifica semestrale)

### **Azione: Razionalizzazione attività di protocollazione**

Riduzione degli errori e razionalizzazione campi oggetto e mittente in fase di protocollazione (verifica semestrale)

### **Azione: Scarto d'archivio - conclusione procedura**

1° sem: riunione Commissione per la valutazione e lo scarto degli atti di archivio; invio alla Soprintendenza Archivistica della proposta di scarto - 2° sem: Scarto della documentazione.

### **Azione: Controllo procedure riscossione ed emissione ruoli esattoriali**

nel 1 semestre si procede con l'emissione del ruolo Imprese cancellate 2014 - nel 2 semestre controlli propedeutici all'elaborazione del ruolo 2015 - controllo versamenti su posizioni errate per codice fiscale o anno di versamento, su decessi, su scadenze con bilanci a cavallo d'anno, su imprese di assicurazioni, sui ravvedimenti insufficienti

### **Azione: Recupero crediti diritto annuale nei confronti delle società di capitali cessate**

Verifica dei piani di riparto (100%) per l'emissione di ruolo nei confronti delle società di capitali cessate dal registro imprese: 1 semestre: almeno il 40% dei piani di riparto ; 2 semestre: completamento dell'attività

### **Azione: Gestione pratiche assistenziali e previdenziali per dipendenti in uscita per mobilità presso altri enti**

Gestione pratiche assistenziali e previdenziali per dipendenti in uscita per mobilità presso altri enti - rispetto dei termini previsti dalle disposizioni legislative



## Obiettivo operativo: Adeguamento segnaletica e cartellonistica in concomitanza con la fine dei lavori di ristrutturazione

Nel primo semestre 2017 è prevista la fine della ristrutturazione che ha coinvolto la sede di corso Porta Nuova. Durante i due anni interessati dai lavori l'ufficio ha realizzato cartellonistica low cost in carta per dare indicazioni agli utenti sul posizionamento degli uffici. Con la consegna dei nuovi spazi si rende necessario procedere alla realizzazione di cartelli, targhe, segnaletica idonea, in materiali duraturi, che rilancino un'immagine coordinata dell'.

**Responsabili:** PAOLA BIONDANI

### Unità organizzative coinvolte

AA STAFF SEGRETARIO GENERALE

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

### Azione: Progetto grafico per la realizzazione di cartellonistica con immagine coordinata

Nel primo trimestre verrà elaborato un progetto per la realizzazione della nuova cartellonistica che assicuri un'immagine coordinata, chiara e omogenea di tutte le indicazioni agli utenti. Nel secondo trimestre verrà realizzata e posizionata la cartellonistica definitiva, in materiali duraturi, con le indicazioni per gli utenti

## Obiettivo operativo: Processi relativi al Servizio Organizzazione e Personale

Semplificazione, modernizzazione ed efficientamento dei processi - attività realizzata con valore FTE personale inferiore a quello 2016

**Responsabili:** DANIELA MAZZOTTA

### Unità organizzative coinvolte

DB ORGANIZZAZIONE E PERSONALE

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Personale a tempo indeterminato	Personale della Camera di commercio presente a tempo indeterminato nell'anno	100	---	<= 2,58

### Azione: Riorganizzazione dei processi interni ufficio GRU

30/6: Standardizzazione modulistica

31/12: informatizzazione processi

### Azione: Realizzazione processo di riorganizzazione alla luce del D.lgs. 219/2016

30/6: supporto alla delegazione trattante per le attività di rinnovo del ccdi normativo;

31/12: supporto agli organi per l'attività di riorganizzazione della struttura organizzativa

## Obiettivo operativo: Commercio con l'estero: miglioramento efficienza nella gestione del rilascio dei documenti a valere per l'estero

Miglioramento dell'efficienza nella gestione dei documenti a valere per l'estero :

Responsabili: FILOMENA FULCO

### Unità organizzative coinvolte

CB ARTIGIANATO E CERTIFICAZIONI

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
% carnet ATA rilasciati entro 5 giorni	nr carnet ATA rilasciati entro 5 giorni/Carnets ATA rilasciati dalla CCIAA nell'anno*100	50	---	>= 85%
% rilascio certificati "a vista"	Certificati d'origine a vista/Certificati di origine *100	50	---	>= 95%

### Azione: Riduzione dei tempi per il rilascio dei carnet ATA

Miglioramento ulteriore dei tempi di evasione delle richieste di carnet ATA per la temporanea esportazione delle merci, ad invarianza delle risorse umane e dato l'incremento dei carichi di lavoro complessivi dell'ufficio, ed in particolare dell'incremento dei carnet pari al 27,62% negli ultimi 5 anni e del 3,62% rispetto al 2015. l'obiettivo di ulteriore miglioramento è l'aumento della percentuale di carnet evasi entro 5 giorni dall'80% all'85% rispetto all'anno precedente.

### Azione: Mantenimento della performance nei tempi di rilascio dei certificati comunitari di origine, con maggiori volumi di attività' .

Rilascio a vista dei certificati comunitari di origine, con conseguente implementazione delle procedure di controllo preventivo e di consulenza ed assistenza agli utenti, anche al fine di azzerare il contenzioso agli sportelli, al fine di poter mantenere gli obiettivi di miglioramento dei tempi di evasione delle richieste, con il 95% di evasione a vista, rispetto alla normativa (30 gg.) e alla carta dei servizi (2 gg.). negli ultimi anni, ad invarianza delle risorse umane, si e' registrato un costante incremento dei carichi di lavoro complessivi dell'ufficio, ed in particolare dell'incremento dei certificati di origine pari al 45,65% negli ultimi 5 anni e del 9,66% rispetto al 2015

### Azione: Visto poteri di firma - documenti per l'estero

Adozione in via esclusiva del visto poteri di firma, con l'attestazione aggiuntiva dei poteri del firmatario come risultanti dal registro imprese, in sostituzione del visto firma depositata. erogazione del servizio a vista con le stesse percentuali previste per i certificati di origine (95% del totale). tale azione, non obbligatoria per legge, consente di ampliare il valore della certificazione emessa, con maggiore carico di lavoro in ragione dei maggiori controlli preventivi al rilascio. i volumi dei visti sui documenti per l'estero in oggetto, ovvero visto poteri di firma e visto di conformita' di firma, sono stati pari in totale a 369 nel 2015 e 418 nel 2016 (+13,27%), ad invarianza delle risorse umane a disposizione.

## Obiettivo operativo: Servizi certificativi e delle attività dirette al pubblico: miglioramento dell'efficienza nella gestione dei documenti

Miglioramento dell'efficienza nella gestione dei servizi diretti al pubblico, mantenimento dei tempi di rilascio elenchi, certificati, visure

**Responsabili:** FILOMENA FULCO

### Unità organizzative coinvolte

**CB** ARTIGIANATO E CERTIFICAZIONI

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

### Azione: Mantenimento della performance nei tempi per la vidimazione di libri e registri, con maggiori volumi di attività' .

Mantenimento della performance nei tempi per la vidimazione e bollatura dei libri e registri rispetto ai tempi previsti dalla normativa (30 gg.) e dalla carta dei servizi (30 gg.). mantenimento della performance in termini di tempi di evasione delle richieste di bollatura e vidimazione entro 3 giorni dalla presentazione nella misura dell'80% del totale. negli ultimi anni, ad invarianza delle risorse umane, si e' registrato un costante incremento dei libri e registri vidimati, che sono passati dai 3.583 del 2014 ai 4.439 del 2015 e ai 4.470 del 2016.

### Azione: Mantenimento della performance nei tempi per il rilascio elenchi imprese rispetto ai tempi previsti

Mantenimento della performance nei tempi per il rilascio elenchi imprese rispetto ai tempi previsti dalla normativa (30 gg.) e dalla carta dei servizi (15 gg.). mantenimento della performance in termini di tempi di evasione delle richieste di rilascio degli elenchi a pagamento dal registro imprese attraverso lo sportello al pubblico entro 5 giorni dal pagamento del saldo nella misura dell'85% del totale.

## Obiettivo operativo: Processi dell'ufficio Albo artigiani

Miglioramento ulteriore dei tempi di evasione delle pratiche telematiche di competenza dell'Albo Imprese Artigiane (iscrizioni/modifiche/cancellazioni/SCIA/attività secondarie) mediante l' evasione delle pratiche telematiche artigiane, comprese SCIA e attività secondarie Rea, nel tempo medio di 4 giorni, tenendo presente il termine di 5 gg per l'evasione delle pratiche, previsto dalla carta dei servizi. Prosecuzione attività controllo qualità della banca dati mediante la pulizia dell'archivio Albo Imprese Artigiane nel settore dell'artigianato artistico.

**Responsabili:** FILOMENA FULCO

### Unità organizzative coinvolte

CB ARTIGIANATO E CERTIFICAZIONI

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Pratiche, documenti, richieste e/o contatti gestiti nell'anno	Pratiche, documenti, richieste e/o contatti gestiti nell'anno	50	---	>= 927
Tempi medi gestione attività	Tempo effettivo esecuzione attività	50	---	<= 4

### Azione: Continuazione pulizia archivio Albo Artigiani: imprese riportanti in visura il riconoscimento dell' artigianato artistico

Azione di miglioramento pluriennale, consistente nella attività di continuazione della pulizia dell'archivio dell'albo imprese artigiane con verifica della effettiva corrispondenza dei dati inseriti in visura al possesso dei requisiti, adeguamento visure con cancellazione delle imprese erroneamente riportanti in visura il riconoscimento dell'artigianato artistico. Adeguamento nel 2017 di tutte le posizioni residue riportate in elenco, pari a 927, rispetto al totale di 1927 posizioni delle quali 1000 adeguate nell'anno precedente.

### Azione: Monitoraggio e contenimento dei tempi medi evasione delle pratiche telematiche artigiane

Monitoraggio costante dell' attività e interventi di riorganizzazione, consistenti nella ulteriore razionalizzazione delle attività dell'ufficio e realizzazione della massima efficienza nella evasione delle pratiche artigiane/ attività secondarie di imprese artigiane/supporto al REA, al fine di realizzare un tempo medio di evasione (escluse sospensioni), delle pratiche telematiche AIA, comprese SCIA e attività secondarie REA, uguale o inferiore a 4 gg, tenendo presente il termine di 5 gg previsto dalla carta dei servizi per l'evasione delle pratiche telematiche e le attività secondarie REA di imprese artigiane. Dati rilevati dal sistema Priamo. L'obiettivo di efficienza per il 2017 ha un indicatore diverso rispetto al 2016, in quanto non è calcolato sulla percentuale di pratiche evase entro 5 giorni, ( era l'85%) ma, più correttamente, sul tempo medio del 100% delle pratiche, che dovrà essere uguale o inferiore a 4 gg. in media.

Obiettivo operativo: Processi relativi all'ufficio Provveditorato

Responsabili: PIETRO SCOLA

Unità organizzative coinvolte

Dd1 Provveditorato e Servizi generali

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

Azione: Gestione sale - attività trasversale

Nel primo semestre studio e valutazione delle modalità di gestione ordinaria e straordinaria delle sale con l'utilizzo di personale interno e stesura di un progetto, creazione in fase sperimentale di un primo nucleo di gestione dell'attività. Nel secondo semestre attuazione del progetto.

Azione: Inventario

Vista la chiusura dei lavori si anticipa la revisione decennale dell'inventario.  
Nel primo semestre: svuotamento del magazzino  
Nel secondo semestre: controllo e rendicontazione inventario

Azione: Linee guida gestione sponsorizzazioni

Primo semestre analisi delle problematiche e realizzazione in fase sperimentale delle linee guida per la disciplina e la gestione dei contratti di sponsorizzazione, secondo semestre utilizzo e consolidamento della procedura.

**Obiettivo operativo: Processi relativi all'ufficio Segreteria**

**Responsabili:** ORIETTA MORI

**Unità organizzative coinvolte**

AA                      STAFF SEGRETARIO GENERALE

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

**Azione: Gestione contatti telefonici centralino VOIP**

Al fine di assicurare una risposta anche alle telefonate che, in orario di apertura al pubblico, non riuscissero a raggiungere i numeri interni predefiniti nel risponditore automatico del centralino VOIP, che verrà appositamente implementato, l'ufficio segreteria interverrà in tutti i casi di mancata risposta per supportare ed orientare l'utenza

**Obiettivo operativo: Realizzazioni grafiche del Servizio Promozione e Sviluppo**

**Responsabili:** LUISELLA ACERBI

**Unità organizzative coinvolte**

BA                      PROMOZIONE E SVILUPPO

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

**Azione: Realizzazione guida Verona Wine top e Verona Olive Oil Contest con risorse interne**



## Obiettivo operativo: Indirizzario Unico Area Affari Economici

Creazione e gestione di un indirizzario unico d'area, da utilizzare per le iniziative del Servizio Promozione e Sviluppo (Ufficio Turismo e Cultura, Ufficio Competitività e Mercati, Ufficio Organizzazione Eventi) e del Servizio Studi e Ricerca

**Responsabili:** STEFANIA CROZZOLETTI

### Unità organizzative coinvolte

**BA** PROMOZIONE E SVILUPPO

**BB** STUDI E RICERCA

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

## Azione: Indirizzario Unico Area Affari Economici

Creazione di un indirizzario unico d'area, con e-mail e recapiti di imprese, enti e istituzioni del territorio, da utilizzare per promuovere e diffondere in modo efficace informazioni sulle iniziative dell'Area Affari Economici, in particolare del Servizio Servizio Promozione e Sviluppo (Ufficio Turismo e Cultura, Ufficio Competitività e Mercati, Ufficio Organizzazione Eventi) e del Servizio Studi e Ricerca. L'azione ha lo scopo di riunire gli indirizzari dei diversi uffici in un unico data-base. L'aspetto tecnico (creazione di indirizzario in formato access, user-friendly, con la possibilità di ottenere indirizzi per categoria, tipologia di utenza, campi di interesse) sarà curato dal Servizio Studi e Ricerca. Il Servizio Promozione e Sviluppo curerà la gestione (inserimento indirizzi, integrazioni ed eventuali cancellazioni) per le parti di competenza.

**Obiettivo operativo: Attivazione iniziative di sponsorizzazione**

**Responsabili:** LUISELLA ACERBI

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Realizzazione completa iniziativa o attività	Completamento fasi operative	100	---	SI

**Azione: Realizzazione attività ricerca sponsor per iniziative - attività trasversale**