



# CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO AGRICOLTURA VERONA

# OBIETTIVI OPERATIVI 2020

## SCHEDA ANALITICHE

## *Allegato tecnico al Piano della Performance 2020-2022*





## Obiettivo operativo: Formazione e informazione alle imprese relativa ai documenti per l'estero

**Responsabili:** FILOMENA FULCO

### Unità organizzative coinvolte

**CB** ARTIGIANATO E CERTIFICAZIONI

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Eventi formativi o incontri specialistici	Eventi formativi o incontri specialistici	100	---	>= 2

### Azione: Attività formative ed informative inerenti le nuove procedure di richiesta dei documenti per l'estero

"Azione di miglioramento, consistente nella programmazione e realizzazione di attività formative ed informative di assistenza e supporto alle imprese ed all'aggiornamento sulle nuove disposizioni, nel segno della telematizzazione e semplificazione degli adempimenti amministrativi per l'estero.

Tali attività saranno finalizzate a migliorare la conoscenza in materia di esportazioni, anche eventualmente in collaborazione con Associazioni ed Enti competenti in materia di internazionalizzazione.

L'azione sarà realizzata mediante almeno 2 incontri e/o note informative nell'anno."

### Azione: Consulenza personalizzata alle imprese per la soluzione di specifiche problematiche attinenti la documentazione per l'estero

"Svolgimento di servizi di consulenza specialistica personalizzata alle imprese esportatrici, per particolari problematiche attinenti la documentazione per l'estero, anche avvalendosi eventualmente della collaborazione di Unioncamere, Infocamere o altri soggetti competenti in materia.

Svolgimento di almeno 6 servizi di consulenza "

## Obiettivo operativo: Preparazione ai mercati internazionali

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 di attività informative, workshop e seminari sui temi dell'internazionalizzazione**

**Azione: Coinvolgimento di buyers stranieri in iniziative di preparazione ai mercati internazionali**

## Obiettivo operativo: Punto Impresa Digitale

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	---	---	SI

**Azione: Realizzazione di una brochure informativa sul Punto Impresa Digitale**

**Azione: Realizzazione di un video promozionale del Punto Impresa Digitale**

**Azione: Realizzazione di Assessment della maturità digitale (Selfie4.0 e Zoom4.0)**

**Azione: Realizzazione report imprese digitali**

## Obiettivo operativo: Servizi di supporto a istituti scolastici e studenti

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Termine per la realizzazione	data	---	---	<= 31/10/2020

### Azione: Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento:progetti di qualità

"Al fine di migliorare la qualità dei percorsi di alternanza scuola lavoro si intende realizzare tre progetti nei seguenti settori:

- 1) branding
- 2) sostenibilità ambientale
- 3) internazionalizzazione

L'obiettivo annuale prevede:

- a) il coinvolgimento di almeno tre scuole nella realizzazione dei progetti e di almeno 30 studenti
- b) realizzazione di almeno 1 incontro di presentazione e 1 incontri di coprogettazione per ciascun progetto

"

### Azione: Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento: visita aziendale

"Nell'ambito delle iniziative previste per il fondo perequativo, si intende consolidare l'iniziativa intrapresa con successo l'anno scorso, organizzando, anche per il 2020, almeno una visita in un'azienda che è contraddistinta per la capacità innovativa di crescita nell'ambito dell'industria 4.0. Il progetto si pone l'obiettivo di offrire agli studenti l'opportunità di osservare il cambiamento delle professioni direttamente all'interno di realtà aziendali significative. Il progetto prevede, con il coinvolgimento di almeno due classi di due differenti istituti scolastici, la realizzazione di due visite in una o più aziende veronesi

L'obiettivo annuale si articola nelle seguenti fasi:

- stesura del progetto (1 documento)
- realizzazione della visita aziendale "

### Azione: Orientamento al lavoro: evento formativo sulle tecniche per redigere il curriculum e affrontare un colloquio di lavoro

"Nell'ambito del progetto del fondo perequativo, al fine di fornire un adeguato supporto agli studenti, si intende organizzare un workshop durante il quale verranno illustrate le tecniche più efficaci per redigere un curriculum vitae e per affrontare un colloquio di lavoro. In particolare :

- 1) realizzazione di almeno una riunione di coordinamento
- 2) realizzazione dell'evento "

## Obiettivo operativo: Gestione delle partecipazioni dell'Ente

### Unità organizzative coinvolte

DA RAGIONERIA E PROVVEDITORATO

### 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	---	>= 7

### Azione: Adozione del piano di razionalizzazione periodica delle partecipazioni dell'Ente entro il 31/12/2020 e relazione sull'attuazione del Piano adottato nel 2019

Adozione del piano di razionalizzazione periodica delle partecipazioni dell'Ente entro il 31/12/2020 e relazione sull'attuazione del Piano adottato nel 2019

### Azione: Tempestività gestione procedure inerenti aumenti di capitale - cessioni - liquidazioni - trasformazioni 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 sul sito camerale

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

## Obiettivo operativo: Gestione amministrativa organismi partecipati

### Unità organizzative coinvolte

AA STAFF SEGRETARIO GENERALE

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Termine per la realizzazione	data	100	---	<= 31/12/2020

**Azione: Raccolta report post assemblee organismi partecipati e conseguente informativa alla Giunta camerale**

## Obiettivo operativo: Sostegno economico alle imprese veronesi

Responsabili: LUISELLA ACERBI

Unità organizzative coinvolte

BA PROMOZIONE E SVILUPPO

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Grado di liquidazione contributi	Domande di contributo liquidate /Contributi rendicontati*100	100	---	>= 100%

Azione: Regolamento voucher Alternanza Scuola e Lavoro anno 2019- liquidazione contributi

Azione: Regolamento voucher Digitalizzazione anno 2019 - liquidazione contributi

## Obiettivo operativo: Artigianato

Responsabili: STEFANIA CROZZOLETTI

### Unità organizzative coinvolte

BB STUDI E RICERCA

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Studio e analisi del sistema economico provinciale	Studio e analisi del sistema economico provinciale	100	---	SI

**Azione: Realizzazione studio sull'artigianato veronese a supporto delle attività della Commissione Consiliare Sviluppo e Promozione Artigianato Veronese**

## Obiettivo operativo: Supporto del turismo e valorizzazione del patrimonio culturale

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: Concorso Best of Wine Tourism 2021**

**Azione: Guida Verona Wine Tourism**

**Azione: Gestione network [www.greatwinecapitals.com](http://www.greatwinecapitals.com)**

**Azione: Realizzazione di percorsi formativi per i partecipanti al concorso Best of Wine Tourism**

**Azione: Report sull'enoturismo**

**Azione: Iniziative correlate al progetto Mirabilia**

## Obiettivo operativo: Realizzazione funzioni di presidio, coordinamento e gestione operativa della DMO Lago di Garda

### KPI Associati

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

**Azione: Organizzazione di incontri della DMO Lago di Garda e dei gruppi di lavoro per l'attuazione dell'Accordo di Programma**

**Azione: Analisi dati statistici sui movimenti turistici nell'area della destinazione turistica Lago di Garda**

## Obiettivo operativo: Vino

### KPI Associati

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

**Azione: Studio di fattibilità di una APP del vino**

## Obiettivo operativo: Moda

### KPI Associati

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

### Azione: Evento Verona Fashion Days

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

### 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 2020 sull'economia veronese e Verona nel mondo

### Azione: Studi, ricerche e report su economia veronese

### Azione: Monitoraggio export veronese

Creazione di reportistica con elaborazione delle statistiche trimestrali provinciali sul commercio estero (fonte: Istat), aggiornamento schede prodotto per portali 4A; elaborazione dati a supporto delle attività del Servizio Promozione e Sviluppo e dell'Ufficio Stampa (schede prodotto e Paese, elaborazioni personalizzate)

### Azione: Realizzazione Schede comunali

Aggiornamento e pubblicazione sul sito istituzionale della Camera di Commercio di Verona delle schede con i dati statistici dei Comuni della provincia di Verona e delle macro-aree territoriali; comunicazione istituzionale ai Sindaci, all'Amministrazione provinciale, Enti ed Istituzioni del Territorio.

## Obiettivo operativo: Vigilare sulla sicurezza dei prodotti e la correttezza delle informazioni ai consumatori

Gestione attività di vigilanza sulla sicurezza e sulla corretta etichettatura dei prodotti e informazione alle imprese

**Responsabili:** DANIELA MAZZOTTA

### Unità organizzative coinvolte

DC REGOLAZIONE DEL MERCATO

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Imprese controllate	Imprese controllate	70	25	>= 26
Atti di controllo eseguiti	Controlli effettuati	30	224	>= 160

### Azione: Attività informativa e di vigilanza sulla sicurezza dei prodotti e sulla correttezza delle informazioni ai consumatori

Attività di vigilanza sulla sicurezza dei prodotti e la fornitura di informazioni ai consumatori (prodotti elettrici, giocattoli, dispositivi di protezione individuale di I categoria, prodotti tessili, calzature, prodotti ricadenti nella disciplina del Codice del Consumo (D. Lgs. 206/2005), etichettatura energetica)

### Azione: Gestione Sportello Etichettatura e Sicurezza Alimentare

"Gestione di un servizio di informazione e consulenza in materia di etichettatura alimentare e ambientale dei prodotti alimentari e di vendita UE ed extra UE  
"

## Obiettivo operativo: Vigilanza sulla metrologia legale e i metalli preziosi

Gestione attività di vigilanza sugli strumenti di misura in servizio e informazione alle imprese

**Responsabili:** DANIELA MAZZOTTA

**Unità organizzative coinvolte**

DC REGOLAZIONE DEL MERCATO

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Imprese controllate	Imprese controllate	100	91	>= 110

### Azione: Attività di sorveglianza su metalli preziosi, strumenti metrici, cronotachigrafi: digitali e analogici, preimballaggi

Svolgimento di vigilanza sulle imprese del territorio e sugli strumenti verificati dai laboratori e dichiarati alla Camera di Commercio tramite pratica telematica

### Azione: Attività informativa sulle indicazioni metrologiche sui prodotti preimballati

### Azione: Avvio attività di "controlli a richiesta"

Regolamentazione della funzione prevista dagli artt. 3 e 5 del DM 21/4/2017 n. 93 per quanto riguarda i controlli detti "a richiesta" originati da titolari di strumenti metrici o altra parte interessata alla misurazione

## Obiettivo operativo: Promozione della legalità e della correttezza nelle attività economiche

Potenziamento delle attività di controllo sul rispetto della normativa, a tutela delle imprese e dei consumatori

### Unità organizzative coinvolte

DC REGOLAZIONE DEL MERCATO

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Tasso di definizione verbali di accertamento	Ordinanze emesse/Nr verbali di accertamento*100	60	84,8	>= 75%
Interventi per concorsi a premio	Imprese assistite dalla CCIAA/Numero di verifiche per manifestazioni e concorsi a premio*100	20	100	>= 100%
Tempi medi gestione attività	Tempo effettivo esecuzione attività	20	1,56	<= 3

### Azione: Gestione delle sanzioni amministrative

Contenimento dei tempi di emissione dei provvedimenti emissione ruolo e verifica pagamenti pre e post ruolo

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

Contenimento dei tempi di evasione delle istanze di cancellazione protesti rispetto ai termini di legge

### Azione: Vigilanza in materia di concorsi a premio

Svolgimento delle funzioni di verifica della regolarità delle operazioni di assegnazione dei premi nei concorsi a premio e delle relative operazioni di chiusura degli stessi

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

Diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie

### Unità organizzative coinvolte

DC REGOLAZIONE DEL MERCATO

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Sottoscrizione convenzioni, protocolli d'intesa o accordi di collaborazione	Sottoscrizione convenzioni, protocolli d'intesa o accordi di collaborazione	20	---	>= 1
Eventi formativi o incontri specialistici	Eventi formativi o incontri specialistici	80	1	>= 2

### Azione: Gestione Organismo di mediazione

Costante presidio dei procedimenti gestiti, al fine di garantire tempi medi di convocazione delle parti al primo incontro contenuti ed in linea rispetto a quelli dell'anno precedente, assicurando nel contempo gli standard di qualità finora assicurati dal servizio. Ulteriore digitalizzazione della procedura

### Azione: Diffusione dell'utilizzo della mediazione volontaria in nuovi ambiti

Diffusione della conoscenza della mediazione nel settore della proprietà intellettuale e delle controversie turistiche, attraverso attività informativa e seminariale rivolta a professionisti e imprese, anche in collaborazione con Ordini professionali, e attraverso la diffusione delle clausole di mediazione e arbitrato per mezzo di materiale promozionale

### Azione: Gestione Camera Arbitrale

Diffusione della conoscenza dell'arbitrato, attraverso attività informativa e seminariale rivolta a professionisti e imprese, e attraverso la diffusione delle clausole di mediazione e arbitrato per mezzo di materiale promozionale

## Obiettivo operativo: Avvio Organismo di composizione della crisi d'impresa

Gestione della fase di avvio dell'operatività dell'Organismo di composizione della crisi d'impresa ai sensi del d.lgs. 14/2019 e supporto a imprese e professionisti, attraverso attività seminariale e di comunicazione

**Responsabili:** DANIELA MAZZOTTA

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Termine per la realizzazione	data	100	---	<= 15/08/2020

### Azione: Avvio Organismo di composizione della crisi d'impresa

Gestione della fase di avvio dell'operatività dell'Organismo di composizione della crisi d'impresa ai sensi del d.lgs. 14/2019 e supporto a imprese e professionisti, attraverso attività seminariale e di comunicazione

## Obiettivo operativo: Diffondere la conoscenza degli strumenti di tutela della proprietà industriale

### Unità organizzative coinvolte

DC REGOLAZIONE DEL MERCATO

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Eventi formativi o incontri specialistici	Eventi formativi o incontri specialistici	100	---	>= 2

### Azione: Gestione sportello marchi e brevetti

Verrà svolto un controllo preventivo delle domande depositate allo sportello camerale, che permette di ridurre gli errori degli utenti nella compilazione delle domande e, quindi, di assicurare una migliore qualità del servizio. Verrà inoltre assicurato l'invio telematico delle domande depositate in tempi inferiori a quelli prescritti per legge

### Azione: Gestione Sportello Tutela Proprietà intellettuale

Gestione di un servizio di primo orientamento sui diversi strumenti di tutela della proprietà intellettuale per individuare le migliori forme di protezione, anche nei confronti di forme di concorrenza sleale

## Obiettivo operativo: Marchi collettivi camerali

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: Supporto per cessione marchi collettivi camerali**

## Obiettivo operativo: Servizio Pubblicità legale - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza e le P.A.

Incentivare l'utilizzo dei canali telematici presso altre P.A. creando sul territorio nuovi operatori di rilascio dei dispositivi digitali

**Responsabili:** ELENA CASSANI

### Unità organizzative coinvolte

CA PUBBLICITA' LEGALE E SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLE IMPRESE

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Modello standard per contratti di rete	data	100	---	<= 30/09/2020

### Azione: SUAP telematico - scrivania enti terzi

### Azione: Mantenimento dei tempi medi di conclusione del procedimento di costituzione delle start up

Nel corso del 2020 si intende consolidare i tempi medi di conclusione del procedimento di costituzione delle start up secondo la modalità di cui all'art. 25 cad che consente al Conservatore di autenticare gli atti costitutivi delle start up attraverso l'utilizzo del modello standard. La procedura prevede la predisposizione e autenticazione dell'atto costitutivo, la registrazione presso l'Agenzia delle Entrate, l'attribuzione del codice fiscale, l'eventuale iscrizione all'INPS e all'INAIL, nonché la successiva iscrizione nella sezione ordinaria e sezione speciale del Registro delle Imprese e l'eventuale iscrizione all'Albo imprese artigiane  
L'obiettivo annuale prevede il mantenimento dell'attuale tempo medio di 2 giorni

### Azione: Diffusione rilascio firme digitali e SPID - convenzioni RAO

"A seguito dell'interesse dimostrato dalle Associazioni di categorie nel corso del 2019, si intende consolidare le attività avviate dall'ufficio volte a creare sul territorio nuovi operatori in grado di emettere i dispositivi di firma digitale. Durante il 2020 si intende stipulare nuove Convenzioni RAO che consentiranno alle Associazioni di categoria/Enti di rilasciare per il propri associati o per chi ne farà richiesta le firme digitali e i dispositivi SPID illustrando le funzionalità connesse all'utilizzo di questi strumenti digitali. L'obiettivo annuale prevede

- 1) stipulazione di nuove convenzioni RAO: almeno 1
- 2) attivazione delle convenzioni stipulate nel corso del 2019: almeno 3 incontri di formazione "

## Azione: Contratti di rete: modello standard

"Nel corso del 2020 si intende avviare, nell'ambito delle attività svolte dall'ufficio AQI, un nuovo servizio di predisposizione degli atti costitutivi delle reti soggetto. Si tratta di una nuova modalità consentita dalla normativa che permette al Conservatore di autenticare i contratti delle Reti soggetto. Durante l'anno l'ufficio intende predisporre un modello standard di atto costitutivo di Rete soggetto al fine di facilitare e ridurre i tempi per la costituzione delle Reti soggetto. Ciò rende necessario formare il personale e fornire agli addetti adeguate istruzioni

L'obiettivo annuale prevede la realizzazione del modello standard di atto costitutivo di Rete soggetto: 1 documento

"

## Obiettivo operativo: Servizio Pubblicità legale e supporto alle imprese - 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

### 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**

**Azione: Uffici Registro Imprese - Abilitazioni e Sanzioni- Assistenza qualificata alle imprese - alternanza scuola lavoro/servizi digitali/SUAP: attuazione del Piano di prevenzione della corruzione e adempimenti**

**Azione: Prosecuzione dell'attività in materia di antiriciclaggio ai fini della segnalazione all'UIF ed al coordinamento con gli altri uffici soggetti all'applicazione della normativa antiriciclaggio**

"

Prosecuzione delle attività di aggiornamento finalizzate alla segnalazione all'UIF e di coordinamento con gli altri uffici soggetti alla normativa antiriciclaggio, aggiornamento e revisione delle linee guida comuni, delle istruzioni e della modulistica adottate nel 2018 e nel 2019 e condivisione su una cartella in rete."

## Obiettivo operativo: Controlli e verifiche sui contributi camerali

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: Controlli sui contributi camerali (Antimafia e antiriciclaggio)**

**Azione: Servizio Promozione - Prosecuzione dell'attività in materia di antiriciclaggio ai fini della segnalazione all'UIF**

**Azione: Verifiche ispettive presso le imprese beneficiarie di contributi camerali**

## Obiettivo operativo: Albo Imprese Artigiane - Prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza

Responsabili: FILOMENA FULCO

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Pubblicazioni e report informativi redatti	NUMERO PUBBLICAZIONI	50	---	>= 1
% controllo SCIA artigiani	Controlli effettuati/Pratiche, documenti, richieste e/o contatti gestiti nell'anno*100	50	---	>= 5%

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

**Azione: Prosecuzione dell'attività in materia di antiriciclaggio ai fini della segnalazione all'UIF ed al coordinamento con gli altri uffici soggetti all'applicazione della normativa antiriciclaggio ai sensi**

**Azione: Attività formativa in materia di antiriciclaggio, in applicazione della normativa ai sensi del decreto n.90/2017.**

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

### Unità organizzative coinvolte

CB ARTIGIANATO E CERTIFICAZIONI

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
% attività di verifica	Controlli effettuati/Pratiche, documenti, richieste e/o contatti gestiti nell'anno*100	100	---	>= 5%

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

### Azione: Monitoraggio e controllo delle pratiche telematiche di richiesta di certificati di origine ed altri documenti per l'estero

Monitoraggio e controllo a campione, a posteriori, delle pratiche telematiche di richiesta di certificati di origine ed altri documenti per l'estero, al fine di verificare le dichiarazioni rese dalle imprese e la relativa documentazione probatoria, anche al fine di garantire l'uniformità nei comportamenti. Il controllo riguarderà il 5% delle pratiche evase con esito positivo.

## Obiettivo operativo: Servizio Regolazione del Mercato - Prevenzione della corruzione

Prevenzione della corruzione mediante l'attuazione delle azioni individuate nel registro del rischio: controllo incassi al fine di verificare la mancata o incompleta riscossione delle tariffe

**Responsabili:** DANIELA MAZZOTTA

**Unità organizzative coinvolte**

DC REGOLAZIONE DEL MERCATO

**KPI Associati**

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Termine per la realizzazione	data	100	---	<= 31/12/2020

**Azione: Borsa Merci - verifica incassi**

**Azione: Listini depositati - verifica incassi**

**Azione: Deposito marchi e brevetti**

**Azione: Concorsi a premio- verifica incassi**

## Obiettivo operativo: Servizio Ragioneria e Provveditorato - attività di prevenzione della corruzione e adempimenti degli obblighi di pubblicità

### Unità organizzative coinvolte

DA RAGIONERIA E PROVVEDITORATO

### KPI Associati

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

**Azione: Enti controllati - Aggiornamento sezione informativa**

**Azione: Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio - gestione stipendi**

**Azione: Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio - gestione mandati**

**Azione: Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio - gestione sgravi DA**

**Azione: Pubblicazione mandati e Indice tempestività pagamenti**

**Azione: Prosecuzione dell'attività in materia di antiriciclaggio ai fini della segnalazione all'UIF e al coordinamento con gli altri uffici titolari dei procedimenti soggetti all'applicazione della normativa**

"

Prosecuzione delle attività finalizzate alla segnalazione all'UIF e il coordinamento con gli altri uffici titolari dei procedimenti soggetti all'applicazione della normativa antiriciclaggio. Aggiornamento del fascicolo relativo ai fornitori dell'Ente."

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

### 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 camerale**

**Azione: Adozione PTPC 2020 - 2022 e monitoraggio sulla reportistica da trasmettere al RPCT - Monitoraggio sullo stato di adempimento degli obblighi di pubblicazione - Aggiornamento termini dei procedimenti a**

**Azione: Aggiornamento del gruppo di lavoro su evoluzione normativa, nuove linee guida e adempimenti in materia di trasparenza e anticorruzione mediante predisposizione reportistica e/o organizzazione incontri**

**Azione: Predisposizione report attestante gli obiettivi raggiunti e l'integrazione tra Piano della Performance e il Piano di prevenzione della corruzione e della trasparenza**

**Azione: Aggiornamento e pubblicazione Registro degli accessi - Aggiornamento vademecum accesso documentale**

Aggiornamento e pubblicazione Registro degli accessi - Aggiornamento vademecum accesso documentale e civico

**Azione: Aggiornamento carta dei servizi - Predisposizione e invio newsletter camerale**

## Obiettivo operativo: Aggiornamento portali tematici del Servizio promozione e sviluppo

### Unità organizzative coinvolte

BA PROMOZIONE E SVILUPPO

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Aggiornamento costante del portale tematico	Aggiornamento portale tematico	100	---	SI

**Azione: Aggiornamento costante portale [www.veronawinetop.it](http://www.veronawinetop.it)**

**Azione: Aggiornamento costante portale **ABBIGLIAMENTO****

**Azione: Aggiornamento costante portale **AGROALIMENTARE****

**Azione: Aggiornamento costante portale **ARREDAMENTO****

**Azione: Aggiornamento costante portale **AUTOMAZIONE****

## Obiettivo operativo: Regolazione del mercato: attività di comunicazione e informazione

Elaborazione e diffusione di dati sulle attività del settore della regolazione del mercato, ulteriori rispetto agli obblighi di trasparenza previsti per legge

### Unità organizzative coinvolte

DC REGOLAZIONE DEL MERCATO

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Pubblicazioni e report informativi redatti	NUMERO PUBBLICAZIONI	100	7	>= 7

**Azione: Diffusione dati su andamento Protesti**

**Azione: Diffusione dati su attività amministrativa ufficio Mediazione**

**Azione: Diffusione dati su attività ispettiva in materia di sicurezza prodotti**

**Azione: Diffusione dati su attività ispettiva in materia di metrologia legale**

## Obiettivo operativo: Servizio Pubblicità legale -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

### Unità organizzative coinvolte

CA PUBBLICITA' LEGALE E SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLE IMPRESE

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Direttiva revisori	data	50	---	<= 31/07/2020
Bilanci omessi	data	50	---	<= 30/09/2020

### 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: Consolidamento dei tempi medi di evasione

Consolidamento dei tempi medi di evasione pari o inferiori a 4 giorni per le pratiche di costituzione, modifica, fusione e scissione e cariche sociali.

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

### Azione: Verifica dinamica degli agenti e rappresentanti di commercio: conclusione della procedura di revisione dinamica delle imprese individuali

### Azione: Intermediazione immobiliare: formazione degli agenti di polizia municipale

"Negli ultimi anni sono incrementate significativamente le segnalazioni di utenti che lamentano il comportamento scorretto di mediatori e in alcuni casi anche l'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione immobiliare. L'ufficio, nell'ambito delle proprie competenze, provvede ad effettuare le opportune indagini prima di provvedere all'irrogazione dell'eventuale sanzione amministrativa e/o disciplinare prevista. Per quelle attività di indagine particolarmente complesse, l'ufficio si avvale sempre più frequentemente della collaborazione della polizia municipale del Comune interessato che, suppur dimostrando una fattiva disponibilità, richiede spesso all'ufficio informazioni di contenuto normativo. Al fine quindi di fornire all'autorità di vigilanza del territorio un'adeguata preparazione in materia, l'ufficio, in collaborazione con le Associazioni di categoria interessate e nell'ambito del protocollo d'intesa stipulato nel 2018, intende organizzare un incontro formativo per tutti gli agenti di polizia municipale della provincia Le azioni annuali si esplicano:

- 1) riunione organizzativa le associazioni di categoria di interesse gruppo: 1 riunione
- 2) realizzazione di 1 incontro formativo

"

## Azione: Nomina dell'Organo di controllo o del Revisore

"Il d.lgs. n. 14 del 12 gennaio 2019 contenente il ""Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza"" (in vigore dal 16 marzo 2019) ha esteso per le s.r.l. e alle cooperative cui si applicano le disposizioni delle srl, l'obbligo di nominare un organo di controllo oppure un revisore. Se lo statuto non dispone diversamente, l'organo di controllo è monocratico.

In particolare la nomina dell'organo di controllo o del revisore è obbligatoria se la società ha superato per due esercizi consecutivi almeno uno dei seguenti parametri:

- 1) è tenuta alla redazione del bilancio consolidato;
- 2) controlla una società obbligata alla revisione legale dei conti;
- 3) ha superato per due esercizi consecutivi almeno uno dei seguenti limiti:
  - totale dell'attivo dello stato patrimoniale: 4 milioni di euro;
  - ricavi delle vendite e delle prestazioni: 4 milioni di euro;
  - dipendenti occupati in media durante l'esercizio: 20 unità.

Le società a responsabilità limitata e le società cooperative assimilate esistenti alla data del 16 marzo 2019 erano tenute a provvedere alla nomina dell'organo di controllo o del revisore entro i nove mesi successivi, cioè entro il 16 dicembre 2019.

Qualora l'assemblea dei soci non abbia deliberato la nomina, provvede il Tribunale su richiesta di qualsiasi soggetto interessato o su segnalazione del Conservatore del registro delle imprese.

Durante l'anno l'ufficio, previa informativa agli ordini, inviterà le imprese che non hanno provveduto a nominare l'organo di controllo o il revisore a provvedere all'adempimento pubblicitario dando evidenza dell'avvenuta convocazione dell'assemblea dei soci nei termini di legge (16.12.2019). In caso di inadempimento l'ufficio ne richiederà la nomina al Tribunale, provvedendo altresì, qualora sussistano i presupposti, all'applicazione della sanzione per omessa convocazione nei termini di legge prevista dall'art. 2631 c.c..

Le azioni annuali si esplicono:

- 1) informativa agli ordini: 1 documento
- 2) Avvio della procedura per almeno il 50% delle imprese interessate

"

## Azione: Direttiva procedura per nomina Organo di controllo o revisore

## Azione: Registro Imprese - Adeguamento sistemi di pagamento dell'Ente - pagoPA

Passaggio a pagoPA: elenco dei servizi soggetti a pagamento cd "volontario" da parte dell'utenza; adeguamento delle informazioni presenti sul sito Internet dell'Ente; predisposizione di un unico avviso per l'utenza, sul passaggio a pagoPA.

## Obiettivo operativo: Certificazione Sistema Qualità ISO 9001

Responsabili: LUISELLA ACERBI

### Unità organizzative coinvolte

BA PROMOZIONE E SVILUPPO

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Rinnovo certificazione	data	100	---	<= 31/12/2020

**Azione: Realizzazione Customer Satisfaction Esterna**

**Azione: Realizzazione Audit Interni**

## Obiettivo operativo: Centro Congressi

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 di una brochure promozionale del Centro Congressi**

**Azione: Individuazione di potenziali clienti del Centro Congressi cui trasmettere materiale promozionale di presentazione**

**Azione: Partecipazione a percorsi formativi sul tema congressuale**

**Azione: Predisposizione report Centro Congressi II semestre 2019**

**Azione: Predisposizione report Centro Congressi I semestre 2020**

**Azione: Predisposizione capitolato tecnico per bando di gara relativo alla manutenzione del sistema multimediale del Centro Congressi**

**Azione: Coordinamento attività dei gruppi di lavoro operativi**

"Dall'aprile 2017 è stato aperto il Centro Congressi della Camera di Commercio di Verona. A seguito dei lavori di ristrutturazione dell'edificio ospitante la sede camerale, sono stati realizzati alcuni locali da adibire a sale riunioni di diverse capienze e spazi polifunzionali da concedere a terzi, compatibilmente con gli impegni e le necessità proprie della Camera di Commercio per riunioni, congressi, conferenze e incontri nonché, a puro titolo esemplificativo, corsi professionali e di aggiornamento, esposizioni e manifestazioni di vario genere.

L'amministrazione camerale ha ritenuto opportuno gestire il Centro Congressi con risorse interne, fatta eccezione per la gestione "tecnica" (per la quale è stata predisposta apposita Lista di Accreditamento di fornitori, cui gli utenti esterni devono rivolgersi per l'utilizzo di alcune tipologie di sale o per eventi di particolare complessità).

E' stato creato un team di lavoro, su base volontaria, per gestire le attività di natura ""commerciale"" del Centro Congressi, che gestisce le richieste delle sale, invia relativi moduli e tariffe, predisponde i preventivi di spesa e gestisce i sopralluoghi.

Un altro team, adeguatamente formato, è stato creato per la gestione delle sale durante gli eventi. Entrambi i suddetti team di lavoro sono costituiti prevalentemente da personale del Servizio Promozione e Sviluppo.

L'azione consiste:

- nell'attività di coordinamento dei 2 team di cui sopra, favorendo la collaborazione con gli altri uffici (Provveditorato e Servizio Ragioneria) che gestiscono le concessioni delle sale e gli aspetti contabili;
- verifica del costante aggiornamento del database e delle cartelle di rete relative alla gestione del nuovo Centro Congressi;
- organizzazione di riunioni dei team coinvolti per un monitoraggio continuo e per la condivisione delle singole attività.

"



## Obiettivo operativo: Servizio Promozione - Adeguamento sistemi di pagamento dell'Ente a PagoPA

Responsabili: LUISELLA ACERBI

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Termine per la realizzazione	data	100	---	<= 30/06/2020

Azione: Servizio Promozione - Adeguamento sistemi di pagamento dell'Ente a PagoPA

## Obiettivo operativo: Aggiornamento ICT

Responsabili: LUISELLA ACERBI

### Unità organizzative coinvolte

BA PROMOZIONE E SVILUPPO

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Termine per la realizzazione	data	100	---	<= 31/12/2020

**Azione: Supporto ed assistenza per acquisti di cui al Piano Triennale Dotazione Strumentale**

## Obiettivo operativo: CRM (Customer Relation Management)

Responsabili: LUISELLA ACERBI

### KPI Associati

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

Azione: Aggiornamento costante indirizzario Affari Economici

## Obiettivo operativo: Acquisizione competenze grafiche

Responsabili: LUISELLA ACERBI

### Unità organizzative coinvolte

BA PROMOZIONE E SVILUPPO

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Termine per la realizzazione	data	100	---	<= 30/06/2020

**Azione: Formazione per l'utilizzo della piattaforma Adobe per creare contenuti grafici**

## Obiettivo operativo: Processi relativi all'Albo Imprese Artigiane

### Unità organizzative coinvolte

CB ARTIGIANATO E CERTIFICAZIONI

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Atti organizzativi o Regolamenti	Atti organizzativi o Regolamenti	100	---	>= 1

**Azione: Direttiva di attuazione della riforma dell'artigianato in recepimento della DGR 1452 del 2019, in coordinamento con le altre CCIAA del Veneto.**

**Azione: Revisione della casisitica delle sanzioni AIA e dei diritti in base alla riforma dell'artigianato,**

**Azione: Prosecuzione dell' attività di pulizia dell'archivio per le imprese di autoriparazione.**

"Azione di miglioramento pluriennale, consistente della prosecuzione dell' attività di pulizia dell'archivio per le imprese di autoriparazione tenute alla regolarizzazione della nomina del Responsabile tecnico.

Controllo delle visure delle posizioni delle imprese invitate alla regolarizzazione del Responsabile Tecnico, per le quali è stato fatto l'invito alla regolarizzazione, al fine di verificare quante di queste si siano effettivamente regolarizzate nel frattempo.

Saranno eseguiti i relativi controlli su 70 posizioni invitate alla regolarizzazione nel 2019."

**Azione: Azione di controllo sull'applicazione della normativa in tema di manutenzione del verde- prosecuzione attività**

## Obiettivo operativo: Efficienza e qualita' dei servizi certificativi e del rilascio dei documenti per l'estero

### Unità organizzative coinvolte

CB ARTIGIANATO E CERTIFICAZIONI

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Grado di tempestività vidimazioni	Vidimazioni evase a vista/Libri presentati per la vidimazione*100	50	90	>= 90%
Grado di evasione pratiche telematiche entro 5 gg	Pratiche telematiche evase entro 5 gg/Pratiche telematiche estero*100	50	90	>= 90%

**Azione: Monitoraggio e contenimento dei tempi di evasione delle pratiche telematiche di richiesta di certificati di origine ed altri documenti per l'estero**

**Azione: Mantenimento della efficienza nella gestione di certificati, visure, copie atti , elenchi e vidimazioni; razionalizzazione del servizio di vidimazione di libri e registri.**

**Azione: Monitoraggio ed evasione delle richieste di rilascio di certificati, visure e conferme dati alle PP.AA**

Gestione dei rapporti con le PP.AA e risposte alle richieste di conferme dati alla PPAA. Evasione di tutte le richieste delle PP AA entro gli attuali termini (30 gg.).

## Obiettivo operativo: Servizio Organizzazione e Personale - Efficienza e qualità dei servizi

### 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: Reclutamento di personale**

**Azione: Applicazione nuovo CCDI 2019-2021**

## Obiettivo operativo: Benessere organizzativo e valorizzazione risorse umane

### Unità organizzative coinvolte

DB ORGANIZZAZIONE E PERSONALE

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Eventi formativi o incontri specialistici	Eventi formativi o incontri specialistici	50	---	>= 2
Atti organizzativi o Regolamenti	Atti organizzativi o Regolamenti	50	---	>= 2

### Azione: Formazione del personale

### Azione: Grado di copertura delle attività formative

Percentuale di dipendenti coinvolti in attività formative

### Azione: Welfare aziendale

Adozione disciplinare per il Welfare aziendale

### Azione: Attuazione forme di lavoro flessibili per fini di conciliazione vita-lavoro

Avviso Telelavoro

## Obiettivo operativo: Servizio Regolazione Mercato - Adeguamento sistemi di pagamento dell'Ente - pago PA

### 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: Servizio Regolazione Mercato - Adeguamento sistemi di pagamento dell'Ente - pago PA**

## Obiettivo operativo: Servizio Ragioneria e Provveditorato - controllo procedure

### Unità organizzative coinvolte

DA RAGIONERIA E PROVVEDITORATO

### KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Percentuale di completamento mappatura processi	Processi automatizzati o informatizzati/Processi camerali*100	100	---	>= 100%

**Azione: Gestione fornitori/clienti - Riduzione dei tempi medi di pagamento dei fornitori**

**Azione: Gestione fatturazione attiva e ccp postale – Riduzione tempi medi di regolarizzazione delle entrate**

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

**Azione: Liquidazione Irap dell'Ente: adozione del metodo commerciale di liquidazione al fine di recuperare risorse finanziarie**

Adozione del metodo commerciale per la liquidazione dell'Irap dell'Ente: liquidazione mensile e dichiarazione annuale con recupero del credito

**Azione: Tempestiva emissione dei buoni d'ordine**

**Azione: Inventario -assegnazione beni agli uffici con apposita scheda**

**Azione: Comunicazione di irregolarità del diritto annuale 2018**

**Azione: Adeguamento posizioni assicurative banca dati INPS**

Verifica, controllo ed eventuale intervento di modifica della posizione assicurativa dei colleghi che matureranno il diritto a pensione nel prossimo triennio. Con conclusiva certificazione della posizione assicurativa dell'intera vita lavorativa.

**Azione: Invito a regolarizzare il diritto annuale 2019 con ravvedimento operoso**

Invito, rivolto alle imprese in stato OMESSO/INCOMPLETO/TARDATO PAGAMENTO del diritto annuale 2019, a regolarizzare l'annualità con il ravvedimento operoso.

**Azione: Controllo dello stato pagamento del diritto annuale**

Riscontro alle richieste di controllo che pervengono dagli uffici interni alla CCIAA ed inerenti lo stato pagamento del diritto annuale, entro una media annuale di giorni 15

## **Azione: Riorganizzazione gestione entrate all'interno del Servizio Ragioneria - Provveditorato**

La gestione degli incassi tramite bonifico bancario e l'emissione delle relative reversali viene riorganizzata al fine di renderla più efficiente e liberare risorse per l'Ufficio Provveditorato. Entro il 31/03 l'attività andrà trasferita alla Ragioneria.

## **Azione: Ufficio Contabilità - Adeguamento sistemi di pagamento dell'Ente - pagoPA**

### **Azione: Passaggio a pagoPA**

### **Azione: Gestione della gara per la DMO Lago di Garda**

Predisposizione di tutti gli atti inerenti la procedura di gara per l'attuazione dell'Accordo di programma della DMO Lago di Garda e gestione della stessa

### **Azione: Supervisione e coordinamento gruppi di lavoro per gara DMO**

Supervisione e coordinamento dei gruppi di lavoro per la predisposizione delle bozze degli atti di gara di cui all'accordo di programma DMO Lago di Garda e gestione degli incontri con i Comuni firmatari dell'accordo

## Obiettivo operativo: Processi relativi agli uffici di Staff

Risorse umane coinvolte	Percentuale di impegno stimato			
MORI ORIETTA				
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

### Azione: Dematerializzazione documenti

Sulla scorta dello studio ed implementazione del nuovo iter procedurale informatico intrapreso nel 2019, e già operativo per le determinazioni, si darà attuazione anche alla dematerializzazione delle deliberazioni giungendo alla loro gestione completamente computerizzata con conseguente produzione di atti sottoscritti digitalmente.

### Azione: Predisposizione modelli di nomina ed informative privacy

### Azione: Collaborazione con lo Sportello Unico Ambiente della Camera di Commercio di Venezia - Rovigo per l'organizzazione di attività seminariale

### Azione: Informatizzazione flusso delle spedizioni

### Azione: Implementazione nuovo titolario di classificazione

### Azione: Monitoraggio e rendicontazione tempi/costi dei processi e attività di progetto

