



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA **VERONA**

PIANO DELLA PERFORMANCE 2020 – 2022

*Approvato dalla Giunta con deliberazione n. 14 del 31.1.2020
e aggiornato con deliberazione n. 100 del 24.6.2020*

Premessa

Il Piano della Performance è un documento programmatico, previsto dall'art. 10 del D. Lgs. 150/2009, il cui scopo è definire gli elementi fondamentali -obiettivi, indicatori e target- su cui si procederà a misurare, valutare e rendicontare la performance delle attività che l'amministrazione programma per realizzare le indicazioni strategiche espresse dagli organi camerali nel Programma Pluriennale e nella Relazione Previsionale e programmatica.

Nell'ambito dell'articolato processo noto come *ciclo di gestione della performance*, il Piano si caratterizza per la sua strumentalità nel coordinare i diversi aspetti della programmazione, rendendo esplicita la connessione tra strategie e operatività e la relativa correlazione con le risorse organizzative, umane, strumentali ed economiche di cui l'Ente può disporre.

Attraverso il presente Piano, elaborato in coerenza con i contenuti e le linee strategiche del Programma Pluriennale 2020-2024 e Relazione Previsionale e programmatica 2020, la Camera di commercio di Verona definisce quindi l'insieme di obiettivi, indicatori e target individuati per misurare e valutare la performance della propria struttura e i risultati dell'attività nell'anno 2020 e li comunica, nel rispetto del principio di piena trasparenza, ai propri interlocutori e portatori di interessi: imprese e associazioni, altre istituzioni pubbliche, consumatori, lavoratori, cittadini. L'approvazione del Piano rappresenta anche un'opportunità per dar conto dell'impegno della Camera verso il miglioramento continuo nello svolgimento dei propri compiti istituzionali e per il rafforzamento del suo ruolo di promotore e acceleratore delle dinamiche di sviluppo del sistema socio economico locale, con azioni ed interventi volti a favorire l'accrescimento della competitività delle imprese e del territorio.

1. PRESENTAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO

1.1 Profilo istituzionale e quadro normativo

L'art. 1 della L.580/1993, testualmente non modificato dalle norme del D. Lgs. 219/2016 di attuazione della legge di **riforma del sistema camerale**, identifica nelle “funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese” il mandato istituzionalmente affidato alle Camere di commercio.

Seppure quindi salvaguardando lo storico ruolo di primario interlocutore per le imprese, il recente processo di riforma e razionalizzazione della Pubblica Amministrazione, orientato su criteri di efficientamento e riduzione di costi dei pubblici servizi, ha coinvolto il sistema camerale con una serie di atti normativi risultati di particolare incidenza sugli aspetti di natura finanziaria, strutturale, funzionale e organizzativa.

Il D. Lgs. n. 219 del 25 novembre 2016, recante “*Attuazione della delega di cui all'art.10 della legge 7 agosto 2015 n.124, per il riordino delle funzioni e del finanziamento delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura*” ha infatti disposto:

- la conferma della **riduzione al 50%** degli importi del diritto annuale a carico delle imprese, come già attuata progressivamente a partire dal 2015;
- la riduzione da 105 a 60 del numero delle Camere di commercio, con **accorpamento tra enti** cheentino meno di 75.000 imprese iscritte, e conseguente rideterminazione delle circoscrizioni territoriali all'interno delle regioni, con possibilità di mantenere le Unioni regionali solo in presenza di almeno 3 Camere in ogni regione;
- la **riduzione delle sedi** camerali (individuando quelle non più necessarie ai fini dei servizi istituzionali), il riassetto degli uffici e delle **dotazioni organiche** del personale, il riordino delle aziende speciali e delle società partecipate realizzando, in un'ottica di riduzione dei costi e di incremento dell'efficienza, strutture nazionali di sistema;

- la **riduzione** del numero dei componenti dei Consigli e delle Giunte, riordino della disciplina sui criteri di elezione, previsione di limite di mandati e gratuità degli incarichi;
- la ridefinizione delle funzioni delle Camere di commercio con:
 - conferma dei compiti in materia di **pubblicità legale** (mediante tenuta e gestione del Registro delle Imprese, di albi ed elenchi) e introduzione del **fascicolo informatico di impresa** con funzioni di punto unico di accesso telematico alle vicende riguardanti l'attività d'impresa;
 - competenza in materia di **tutela del consumatore, vigilanza** sulla sicurezza e conformità dei prodotti e sugli strumenti soggetti alla metrologia legale, rilevazione dei prezzi, rilascio di certificati di origine e documenti per l'esportazione;
 - compiti di assistenza tecnica alla creazione di imprese e start-up e di sostegno alla **competitività** mediante informazione, formazione, supporto organizzativo e assistenza alle PMI per la **preparazione ai mercati internazionali**, escluse attività promozionali direttamente svolte all'estero;
 - affidamento compiti di valorizzazione del **patrimonio culturale** e sviluppo e promozione del **turismo**;
 - rafforzamento delle competenze in materia di **orientamento al lavoro** tramite la gestione del Registro nazionale per l'alternanza scuola-lavoro e supporto all'incontro domanda-offerta di lavoro;
 - altri tipi di attività da gestire in convenzione con altri soggetti pubblici e privati, o in regime di libero mercato, relativamente, ad esempio, agli ambiti della digitalizzazione, della risoluzione di controversie o della qualificazione aziendale o dei prodotti.

Ma il processo di attuazione della riforma del sistema camerale è risultato un **percorso più complesso e lungo** di quanto previsto, soprattutto in riferimento al piano per la rideterminazione delle circoscrizioni territoriali e riduzione degli enti camerali, che non solo ha richiesto l'emanazione di più provvedimenti normativi, ma non può ancora dirsi completato. Attualmente l'iter procedurale di accorpamenti di circoscrizioni territoriali e, di conseguenza,

di enti camerali, è in fase di stallo: nel mese di marzo 2019 il TAR del Lazio ha infatti emanato un’ordinanza con la quale ha accolto i ricorsi avanzati da alcuni enti camerali interessati dai processi di accorpamento, dichiarando “rilevante e non manifestamente infondata la questione di **legittimità costituzionale**” in riferimento all’art. 10 della legge 124/2015. Con ciò il TAR Lazio ha messo in discussione il presupposto fondamentale sul quale poggia tutto il processo di riforma, rimandando alla **Corte Costituzionale** il compito di una **definitiva pronuncia** sulla legittimità della norma.

Anche la prevista **ridefinizione dei servizi** che il sistema camerale è tenuto a fornire sull’intero territorio nazionale, in relazione alle funzioni amministrative ed economiche di cui all’art. 2 della L. 580/1993 e gli ambiti prioritari di intervento delle attività promozionali, ha richiesto tempi lunghi: la norma attuativa è stata emanata solo di recente, precisamente con D.M. 7 marzo 2019, entrato in vigore dal mese di **maggio 2019**.

Nel frattempo, il sistema camerale aveva avviato con prontezza le attività legate alle **nuove funzioni strategiche**, affidate alle Camere proprio con le norme della riforma, in tema di **digitalizzazione, orientamento e formazione e valorizzazione del turismo e del patrimonio culturale**.

Grazie alla possibilità di incrementare le risorse con una maggiorazione alle misure del diritto annuale, destinando le maggiori disponibilità alla realizzazione specifiche iniziative, già nel corso dei primi mesi del 2017 molte Camere di commercio, Verona inclusa, hanno approvato, e come prescritto condiviso con le Regioni, alcuni **progetti pluriennali** su questi temi strategici a valenza nazionale, o di più specifica natura, secondo le peculiarità regionali.

I progetti nazionali “Punto Impresa Digitale” e “Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni”, oltre che, per la CCIAA di Verona, quello relativo a

“Valorizzazione del patrimonio culturale e promozione del turismo nella provincia di Verona” sono stati definitivamente approvati con Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 22.5.2017, autorizzando anche l’aumento del diritto annuale nella misura del 20% per il triennio 2017-2019. Le Camere di commercio coinvolte hanno quindi avviato la realizzazione dei progetti, rendicontandone annualmente gli esiti al Ministero, per il tramite di Unioncamere, anche con l’effettivo stato di avanzamento delle attività previste e dell’utilizzo delle risorse. Ciò dimostra come il sistema camerale abbia saputo dare prova di **dinamismo e capacità propositiva**, oltre a cogliere appieno gli aspetti positivi delle norme della riforma, gestendo le nuove attività e competenze attribuite come opportunità di crescita e sviluppo per il sistema delle imprese, principale destinatario delle positive azioni intraprese.

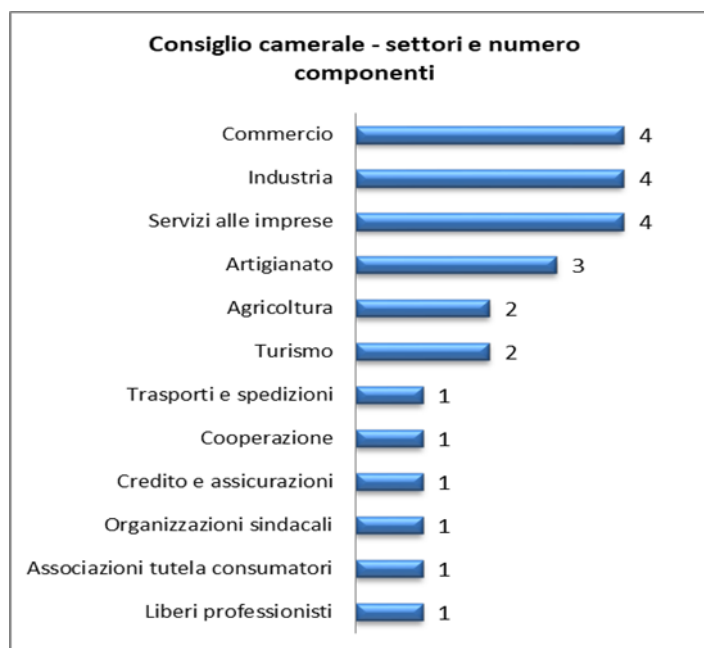
Anche per il triennio 2020-2022 il Consiglio camerale ha approvato, con deliberazione n. 20 del 27 novembre 2019, l’applicazione della maggiorazione al diritto annuale, destinando le risorse aggiuntive al finanziamento di 5 progetti strategici, tre dei quali (PID, Turismo, Formazione Lavoro) per garantire continuità operativa ai progetti avviati precedentemente, cui si aggiungono due nuovi progetti (Prevenzione crisi d’impresa e Preparazione delle PMI ai mercati internazionali). La Regione Veneto ha già espresso la propria condivisione in merito e i progetti sono stati presentati al MiSE per la prescritta autorizzazione; al momento, quindi, l’iter di approvazione definitiva non è ancora concluso.

1.2 L’assetto istituzionale e organizzativo

La Camera di Commercio è retta dal Consiglio di 25 membri, che rappresentano tutte le categorie economiche, dalla Giunta e dal Presidente. Il Consiglio attuale, nominato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale del Veneto n. 32 dell’8 marzo 2019 e insediatosi il 28 marzo 2019, risulta così composto:



PRESIDENTE	Riello Giuseppe	
GIUNTA	Riello Giuseppe, Presidente Artelio Paolo Baldo Nicola Bissoli Andrea De Paoli Carlo Nicolis Silvia Salvagno Daniele Tosi Paolo, Vicepresidente	
CONSIGLIO	Riello Giuseppe, Presidente Adami Giorgio Arena Paolo Artelio Paolo Baldo Nicola Bedoni Paolo Bertaiola Fausto Bissoli Andrea Caregnato Lucia Cecchinato Davide Cecchini Francesca Dal Colle Beatrice De Paoli Carlo	Di Leo Patrizia Facci Stefano Faggioni Alessia Meoni Leonardo Mion Alberto Nicolis Silvia Prando Andrea Recchia Tiziana Salvagno Daniele Sella Mirko Tosi Paolo, Vicepresidente Trestini Carlo





Sede centrale

C.so Porta Nuova, 96
37122 Verona
Tel. 045 8085011 – Fax 045 8085789
e-mail: cciaa.verona@vr.legalmail.camcom.it

Ufficio decentrato di Legnago

Via Matteotti c/o Centro Direzionale Bezzecca
Tel. 0442 21770 - Fax 0442 601882
e-mail: staccate@vr.camcom.it

Ufficio decentrato di S. Bonifacio

Piazza Costituzione, 4 – presso palazzo comunale
Tel. 045 8085774-775 - Fax 045 8085781
e-mail: staccate@vr.camcom.it

Ufficio decentrato di Villafranca

Corso Garibaldi, 24 – presso palazzo comunale
Tel. 045 8085776-778 - Fax 045 8085782
e-mail: villafranca@vr.camcom.it

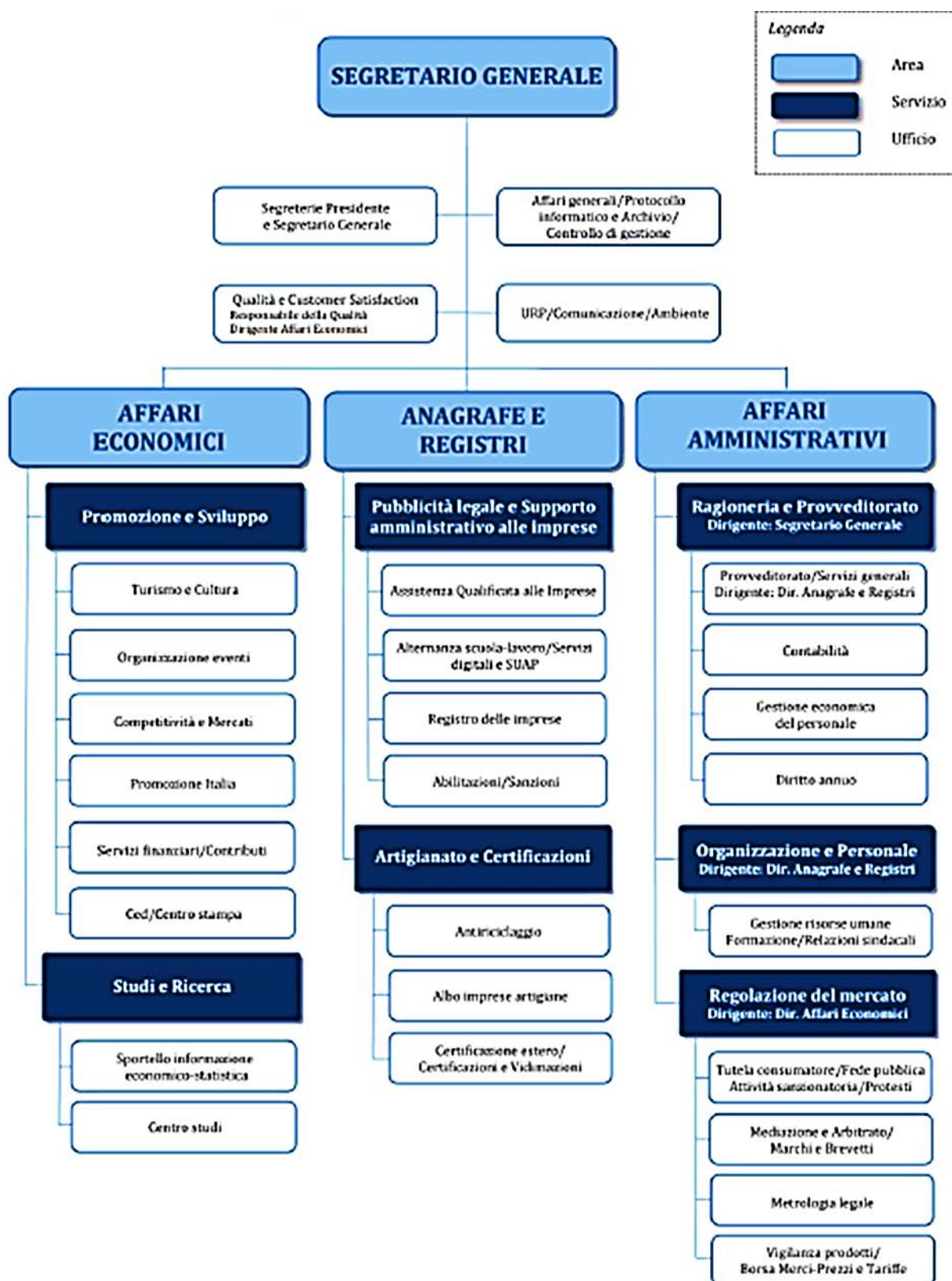
La CCIAA è proprietaria dell'immobile della sede, mentre gli uffici decentrati sono ospitati, a titolo gratuito, presso i rispettivi Comuni. Si aggiungono altre 3 strutture immobiliari: Borsa Merci (in locazione), *Domus Mercatorum* (storica sede in proprietà), immobile industriale Videomarmoteca (nel comune di Dolcè).

La circoscrizione di competenza corrisponde al territorio provinciale che conta 98 Comuni, suddivisibili in 6 aree: Verona Capoluogo, Pianura Veronese, Sud – Ovest Veronese, Est Veronese, Valpolicella– Valpantena–Lessinia, Baldo – Garda.



A fine 2018 la popolazione residente contava 926.497 unità. Dopo il capoluogo, con 257.993 residenti, i Comuni maggiori per popolazione risultavano Villafranca (con 33.367 residenti), Legnago (25.380) e San Giovanni Lupatoto (25.432).

La struttura organizzativa e le risorse umane



La struttura organizzativa della Camera di Verona si articola in quattro Aree (Uffici di staff, Affari Economici, Anagrafe e Registri, Affari amministrativi) all'interno delle quali si collocano i Servizi e gli uffici.

AREA AFFARI ECONOMICI	Si occupa di realizzare, in relazione agli obiettivi e ai programmi fissati dagli organi camerali, tutte le attività promozionali e di sviluppo del sistema economico provinciale volte a favorire l'innovazione e la digitalizzazione, l'accesso ai mercati esteri e l'accesso al credito delle PMI veronesi. Si occupa dello sviluppo di iniziative finalizzate alla valorizzazione del patrimonio culturale e alla promozione del turismo anche in collaborazione con enti ed organismi competenti. Svolge anche attività di divulgazione di dati economici provinciali, garantendo il monitoraggio costante della struttura demografico-imprenditoriale del tessuto economico provinciale, nelle sue ramificazioni comunali e nella sua proiezione sui mercati internazionali.
AREA ANAGRAFE E REGISTRI	Si occupa di fornire i servizi istituzionali relativi alla tenuta del Registro delle imprese, quelli delegati relativi all'Albo imprese artigiane e funzioni amministrative quali la tenuta di albi, ruoli ed elenchi, il rilascio di certificati e visure e documenti per l'estero. Lo scopo è quello di assicurare al sistema economico delle imprese una pubblicità chiara, corretta e tempestiva. Si occupa del rilascio e del rinnovo delle carte digitali (firma digitale, carta nazionale dei servizi, carte tachigrafiche, SPID) e di promuovere l'attivazione di percorsi di alternanza scuola-lavoro anche attraverso il popolamento dell'apposito Registro Nazionale, nonché di favorire iniziative sul territorio per agevolare il rapporto scuola-impresa.
AREA AFFARI AMMINISTRATIVI	L'area presenta una doppia anima: a) la prima di tipo prettamente amministrativo volta a garantire tutte le funzioni di supporto all'operatività dell'intera Camera di Commercio quali l'acquisizione di beni e servizi, la contabilità, la gestione giuridico-economica del personale, la riscossione del diritto annuo, etc. b) la seconda invece di tipo «produttivo», che svolge funzioni di regolazione del mercato attraverso attività dirette a potenziare i servizi di giustizia alternativa e di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi, l'adozione di iniziative a tutela dei consumatori e della fede pubblica, l'esercizio delle competenze in materia di metrologia legale e vigilanza sulla conformità e sicurezza dei prodotti, la diffusione delle forme di protezione della proprietà industriale, la gestione della Borsa Merci e la tenuta del Registro informatico dei Protesti.

Il personale della Camera di Commercio alla data del 1° gennaio 2020 si compone di 99 dipendenti in servizio e una unità in aspettativa senza assegni per incarico dirigenziale presso altro Ente. La consistenza del personale nell'ultimo quadriennio ha visto una progressiva riduzione, registrando i seguenti valori:

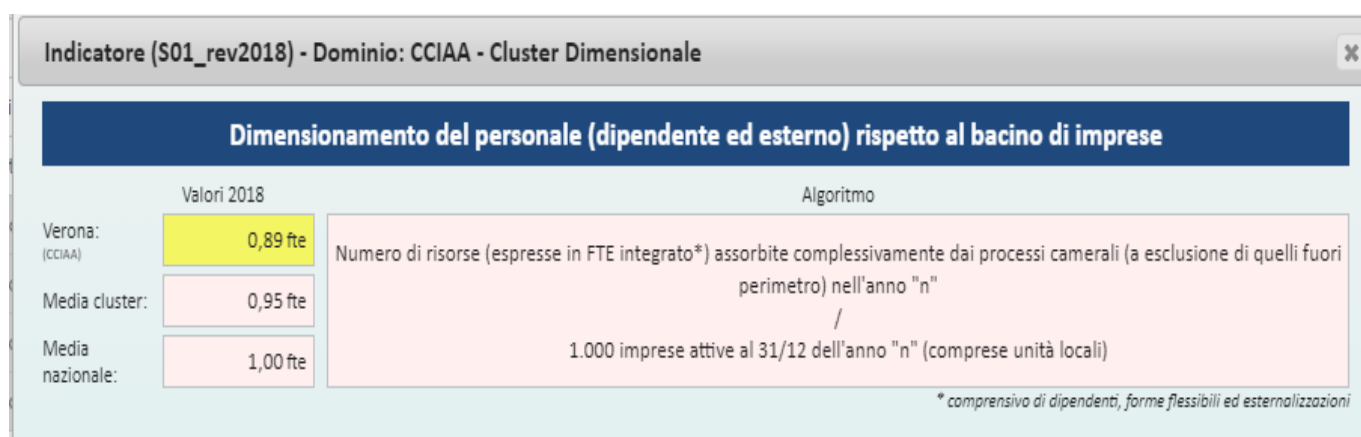
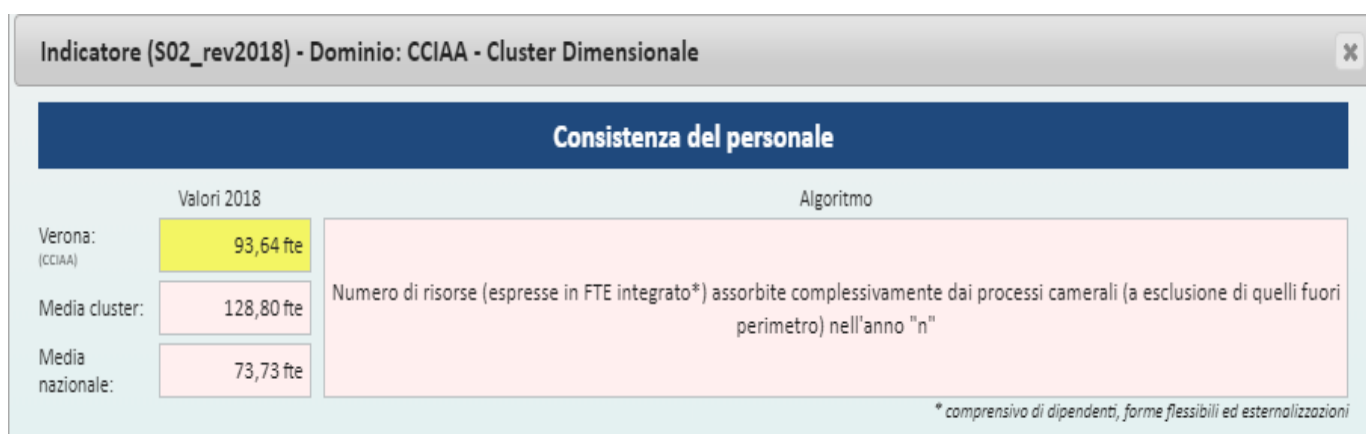
Categoria	Posizioni ricoperte al 1/1/2015	Posizioni ricoperte al 1/1/2016	Posizioni ricoperte al 1/1/2017	Posizioni ricoperte al 1/1/2018	Posizioni ricoperte al 1/1/2019	Posizioni ricoperte al 1/1/2020
Segretario Generale	1	1	1	1	1	1
Dirigenti	3*	3*	3*	3*	3*	3*
Categoria D	32**	32**	31**	29**	29**	28
Categoria C	70	68	66	61	61	59
Categoria B	12	12	12	11	7	7
Categoria A	2	2	2	2	2	2
TOTALE	120	118	115	107	103	100

* di cui 1 unità in aspettativa non retribuita

** di cui 1 unità in distacco sindacale

Considerando, inoltre, la presenza di 23 rapporti di lavoro a tempo determinato, l'effettiva consistenza del personale in FTE (Full Time Equivalent) si riduce a 92,90 unità.

I dati elaborati dal sistema informativo Pareto, banca dati nazionale gestita da Unioncamere per il confronto del sistema camerale, ripresi dall'ultima indagine condotta relativa all'anno 2018, mostrano che la consistenza del personale della Camera di commercio di Verona (93,64 FTE) è inferiore alla media del cluster di confronto¹ sia in termini assoluti, sia rispetto al bacino di imprese di cui si pone al servizio:



¹ Cluster dimensionale – costituito da 28 CCIAA considerate “grandi” per dimensione in rapporto al numero di imprese iscritte.

Le risorse patrimoniali

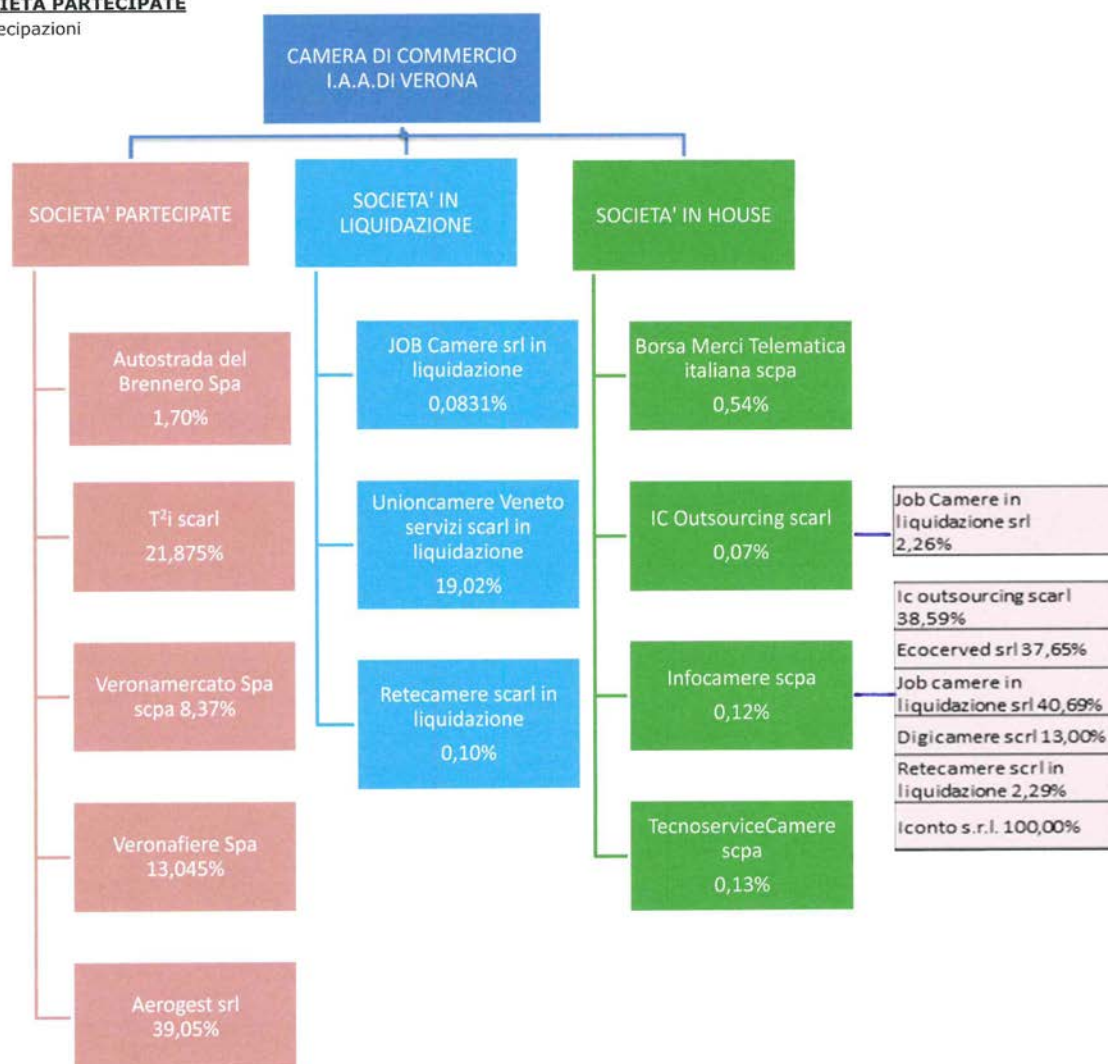
Quale ente che opera in favore del sistema delle imprese e del mercato, la Camera di commercio ha spesso fatto ricorso alla partecipazione in società, consorzi o organismi collettivi, finalizzando così le proprie capacità, conoscenze e risorse nel governo ed indirizzo di scelte strategiche per la crescita del territorio, con l'obiettivo di creare sviluppo e dare impulso all'economia locale.

Nel recente passato le norme sul contenimento e razionalizzazione della spesa pubblica hanno limitato il mantenimento in portafoglio alle sole partecipazioni ritenute strategiche; per questo motivo si sono quindi dovuti attivare una serie di interventi sulle partecipazioni detenute dall'Ente e che hanno richiesto dismissioni o procedure di scioglimento e liquidazione, alcune delle quali sono tutt'ora in corso.

Secondo il piano di razionalizzazione periodica di società e partecipazioni, da ultimo deliberato dalla Giunta con provvedimento n. 255 del 19 dicembre 2019, la situazione del sistema delle partecipazioni della Camera di commercio di Verona alla fine del 2018 risulta essere la seguente:

RICOGNIZIONE DELLE SOCIETÀ PARTECIPATE

Grafico delle relazioni tra partecipazioni



Le azioni di razionalizzazione riguardano anche le risorse strumentali: il Decreto Ministeriale 16 febbraio 2018 ha stabilito che anche le Camere di commercio non interessate da accorpamenti debbano comunque essere soggette alla rideterminazione del numero degli immobili posseduti o utilizzati dalle Camere di commercio. Nel caso della Camera di Verona, nello specifico, si conferma il mantenimento dell'immobile adibito a sede operativa, mentre si cercheranno soluzioni alternative per la storica sede cittadina *Domus Mercatorum*, oltre che per l'immobile ad uso industriale già sede della

VideoMarmoteca e del Laboratorio analisi per il marmo, localizzato nel comune di Dolcè.

In proposito alla Domus Mercatorum, si ricorda come, nonostante le varie ipotesi di utilizzo messe a punto a partire dalla fine degli anni '90 in poi, alle quali per varie ragioni ed obiettive difficoltà non è stato possibile dare seguito, si sia poi optato, tra fine 2015 e inizio 2016, per la diffusione di un bando esplorativo finalizzato alla individuazione di potenziali acquirenti, senza che la procedura abbia dato risultati concreti. Nel 2018 la Giunta aveva confermato la volontà di procedere con l'alienazione della *Domus Mercatorum*, seppure, al fine di ottenere un adeguato controvalore, si è ritenuto opportuno avviare le procedure per porre le condizioni necessarie alla possibilità di eseguire alcune migliorie all'immobile, stante la non presenza di scale di emergenza o accessi per disabili.

Quanto alla sede centrale, con la recente ristrutturazione dell'immobile si sono ottenuti non solo evidenti, e ottimali, benefici in termini di funzionalità e costi di funzionamento e gestione, ma anche la realizzazione di un moderno Centro congressi composto da 8 diverse sale, tutte dotate di avanzate tecnologie multimediali, e da due ampi spazi espositivi. Nel corso dell'ultimo biennio, sono stati numerosi gli eventi ospitati nel Centro congressi camerale, che si qualifica quindi come un ulteriore strumento a supporto del sistema economico locale, costituendo inoltre una possibile fonte di nuove entrate per la Camera di commercio.

Le risorse economiche

Il diritto annuale è la principale fonte di finanziamento per il sistema camerale, rappresentando solitamente oltre la metà dei proventi. In funzione della sua rilevanza, il sistema informativo Pareto utilizza alcuni indicatori specifici, utili ad approfondirne l'analisi. Di seguito i valori elaborati per la Camera di commercio di Verona, ripresi dalla più recente indagine, relativi all'incidenza sui proventi totali e il dettaglio del grado di incasso nel 2018:

Indicatore (EC13.1)			
Incidenza Diritto annuale su Proventi correnti			
Valore segnaletico		Algoritmo	
Misura l'incidenza delle entrate da Diritto annuale sul totale dei Proventi correnti.		$\frac{\text{Diritto annuale al netto del fondo svalutazione crediti da D.A.}}{\text{Proventi correnti (al netto del fondo svalutazione crediti da D.A.)}}$	
Numeratore		2016	2017
Diritto annuale al netto del fondo svalutazione crediti da D.A.		VALORI CCIAA	
Fonte: Osservatorio bilanci		10.597.727,67 €	8.104.550,33 €
Denominatore		15.824.940,71 €	13.541.554,36 €
Proventi correnti (al netto del fondo svalutazione crediti da D.A.)		15.824.940,71 €	13.541.554,36 €
Fonte: Osservatorio bilanci		15.824.940,71 €	13.541.554,36 €
Indicatore:		66,97 %	59,85 %
		66,97 %	59,85 %

Indicatore (B3.1_02) - Dominio: CCIAA - Cluster Dimensionale			
Percentuale di incasso del Diritto annuale			
Valori 2018		Algoritmo	
Verona: (CCIAA)	70,22 %	$\frac{\text{Totale Diritto Annuale incassato entro il 31/12 al netto di interessi e delle sanzioni}}{\text{Diritto Annuale al netto di interessi e delle sanzioni}}$	
Media cluster:	64,92 %		
Media nazionale:	65,27 %		

Su questa rilevante risorsa hanno pesato le riduzioni imposte progressivamente, secondo l'art.28 del D.L. 24 giugno 2014 n.90, convertito

con modificazioni nella legge 11 agosto 2014 n.114, che hanno portato il valore annuale a regime dal 2017 pari al 50% di quello relativo al 2014.

Solo l'applicazione della maggiorazione del 20%, autorizzata per il triennio 2017-2019, ha consentito un incremento di risorse con utilizzo vincolato al finanziamento di attività su temi strategici, attraverso i progetti specifici condivisi con la Regione Veneto e Unioncamere. Sul finire del 2019, Unioncamere ha inoltrato una nota a firma del Ministro dello sviluppo economico con la quale si informava il sistema camerale dell'orientamento favorevole ad autorizzare per il triennio 2020-2022 l'aumento del diritto annuale per la realizzazione, nell'ambito di una operazione di sistema, di tre progetti nazionali (Punto Impresa Digitale, Progetto Turismo e Progetto Formazione Lavoro) e di due nuove linee di azione (Sostegno alle crisi di impresa e Preparazione delle PMI ad affrontare i mercati internazionali).

Forti dell'esperienza del passato triennio, si è pertanto ritenuto di perseguire tale opportunità, considerata la assoluta rilevanza a supporto del sistema produttivo veronese dei progetti pluriennali i quali, con le risorse a disposizione senza l'aumento del diritto annuo, avrebbero trovato non poche limitazioni nella effettiva realizzazione. Con deliberazione del Consiglio camerale n. 20 del 27 novembre 2019 sono quindi stati approvati i 5 nuovi progetti pluriennali, tempestivamente trasmessi alla Regione Veneto, la quale con nota del 11 dicembre 2019 ha espresso la propria condivisione, nonché all'Unioncamere che si farà carico, per conto di tutte le Camere di commercio interessate, della presentazione dei progetti al MiSE, per la definitiva approvazione.

Non essendo però ancora formalmente concluso l'iter di approvazione, il Preventivo annuale 2020 è stato redatto considerando i soli elementi certi, senza quindi tenere conto delle maggiori entrate del 20%, né tantomeno, tra gli

oneri, del finanziamento dei progetti in questione. Ciò non fa sentire l'Ente meno responsabile della loro attuazione; in considerazione della valenza strategica dei progetti per dare concretezza al sostegno e sviluppo del sistema delle imprese veronesi, è prevista comunque la loro realizzazione, anche se in misura ridotta in relazione alle risorse ora disponibili. Solo dopo l'emanazione del decreto del Ministro per l'autorizzazione all'applicazione della maggiorazione del diritto annuale, e contestuale approvazione definitiva dei progetti, sarà possibile provvedere all'aggiornamento del bilancio di previsione 2020, dando specifica destinazione alle risorse aggiuntive.

Anche i diritti di segreteria, seconda fonte di ricavi per la Camera, sono interessati da nuove disposizioni. Essi spettano alla Camera di commercio in funzione dell'espletamento di attività amministrative, riportanti perlopiù alla Funzione C "Anagrafe e servizi di regolazione del mercato", secondo le misure stabilite, da ultimo, da un provvedimento ministeriale del 17 luglio 2012. E' però previsto che le voci e gli importi dei diritti di segreteria sull'attività certificativa svolta e sulla iscrizione in ruoli, elenchi, registri e albi tenuti ai sensi delle disposizioni vigenti nonché delle tariffe relative a servizi obbligatori, ivi compresi quelli a domanda individuale, siano stabiliti, modificati e aggiornati con decreto del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, tenendo conto dei costi standard di gestione e di fornitura dei relativi servizi definiti dal Ministero dello sviluppo economico.

Tuttavia, tale norma di riordino e ridefinizione dei diritti di segreteria sulla base dei costi standard non è ancora stata emanata e ciò non può che condizionare la corretta previsione per questa tipologia di entrata. Sebbene nell'ultimo quinquennio i diritti di segreteria effettivamente contabilizzati abbiano visto un costante incremento, per il 2020 si è ritenuto, in via prudenziale, di mantenere la previsione di entrata entro i valori accertati per il 2019.

Gli impieghi delle risorse

Anche alla luce delle ricordate progressive riduzioni subite, l'analisi su come l'Ente impiega le risorse a disposizione è indicativa della attenzione rivolta al contenimento dei costi della struttura al fine di creare ampi margini di destinazione di risorse alla voce di spesa che più rappresenta la *mission* camerale di sostegno e promozione del sistema delle imprese, ossia gli Interventi Economici:

Indicatore (EC15.4_rev2018)

Incidenza Interventi economici sugli Oneri correnti

Valore segnaletico

Misura la capacità dell'Ente di destinare una quota significativa delle risorse camerali ad interventi economici sul totale degli Oneri correnti. In generale, maggiore è l'incidenza degli Interventi economici sul totale degli Oneri correnti più la CCIAA ha utilizzato risorse per finanziare interventi diretti alle imprese.

Algoritmo

$$\frac{\text{Interventi economici}}{\text{Oneri correnti al netto del fondo svalutazione crediti da D.A}}$$

Numeratore

Interventi economici

Fonte: Osservatorio bilanci

Denominatore

Oneri correnti al netto del fondo svalutazione crediti da D.A

Fonte: Osservatorio bilanci

Indicatore:

2016	2017	2018
VALORI CCIAA		
6.098.933,09 €	2.125.302,05 €	5.242.458,03 €
17.034.889,51 €	12.508.815,34 €	16.029.818,54 €
35,80 %	16,99 %	32,70 %

Con l'indicatore seguente, che somma alle risorse dirette delle attività realizzate anche il costo della struttura camerale ad esse dedicate, si rileva inoltre il grado di efficacia relativo agli interventi:

Indicatore (EC19.1)			
Grado di restituzione delle risorse al territorio in interventi di promozione			
Valore segnaletico		Algoritmo	
Misura il valore del diritto annuale (al netto dell'accantonamento) restituito al tessuto economico mediante gli Interventi economici.		$\frac{(\text{Interventi economici} + \text{Totale costi della funzione istituzionale D})}{\text{Diritto annuale al netto del fondo svalutazione crediti da D.A.}}$	
Misura 1	2016	2017	2018
Interventi economici	VALORI CCIAA		
Fonte: Osservatorio bilanci	6.098.933,09 €	2.125.302,05 €	5.242.458,03 €
Misura 2	1.491.463,03 €	1.047.852,63 €	1.906.114,75 €
Totale costi della funzione istituzionale D			
Fonte: Kronos	10.597.727,67 €	8.104.550,33 €	9.817.750,14 €
Misura 3			
Diritto annuale al netto del fondo svalutazione crediti da D.A.			
Fonte: Osservatorio bilanci			
Indicatore:	71,62 %	39,15 %	72,81 %

Per completezza di informazione, si segnala che i valori di preconsuntivo dell'anno 2019 rilevano un dato di stabilità nell'incidenza degli Interventi economici sul totale degli Oneri correnti (indicativamente il 33,71%).

Nel Preventivo approvato per il 2020, invece, l'incidenza degli Interventi Economici si limita al 18,82% delle risorse previste, non potendo tale stanziamento comprendere anche le somme destinate al previsto finanziamento dei progetti strategici pluriennali, per i quali è necessario attendere il provvedimento di approvazione ministeriale.

Pertanto, con l'obiettivo di contemperare il mantenimento di una politica di sostegno all'economia con la necessità di salvaguardare l'equilibrio patrimoniale-finanziario dell'Ente, e in attesa di ulteriori determinazioni che potranno essere assunte in sede di aggiornamento, si è ritenuto di stanziare per gli Interventi Economici un valore di complessivi € 2.780.703,00 così destinati:

INTERVENTI ECONOMICI PER OBIETTIVI/PROGRAMMI ANNO 2020

<i>Descrizione Obiettivo - programma</i>		<i>preventivo 2020</i>
OBIETTIVO B	INTERVENTI PER LA COMMERCIALIZZAZIONE	450.000,00
06003016	<i>Interventi per la commercializzazione</i>	450.000,00
OBIETTIVO C	INTERVENTI PER LA PROMOZIONE	1.208.203,00
06004012	<i>Spese per la promozione dei settori produttivi</i>	1.208.203,00
OBIETTIVO D	SPESE PER ATTIVITA' DI STUDI, RICERCA, FORMAZIONE ED EVENTI INFORMATIVI PER LE PMI	60.000,00
06005012	<i>Spese per la attività di studi, ricerca, formazione ed eventi informativi per le PMI</i>	60.000,00
OBIETTIVO F	SOSTEGNO AD ORGANISMI PROVINCIALE E REGIONALI	19.500,00
06006012	<i>Sostegno ad organismi provinciali e regionali</i>	19.500,00
OBIETTIVO P	ATTIVITA' DI REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE	88.500,00
06019012	<i>Attività di regolazione del mercato e tutela del consumatore</i>	12.500,00
06019013	<i>Attività di vigilanza prodotti</i>	50.000,00
06019014	<i>Attività di protezione del settore vinicolo</i>	26.000,00
OBIETTIVO Q	INTERVENTI A FAVORE DELL'ECONOMIA	954.500,00
06009001	<i>Interventi a favore della Fondazione Arena</i>	592.000,00
06009018	<i>Interventi per l'assistenza allo sviluppo delle imprese</i>	362.500,00
TOTALE		2.780.703,00

Infine, si riporta un quadro riassuntivo sulla recente situazione economico-patrimoniale della Camera di commercio unitamente agli indicatori di bilancio elaborati dal sistema Pareto:

	2014	2015	2016	2017	2018	Preconsuntivo 2019	Preventivo anno 2020
Diritto Annuale	19.341.892	12.601.399	13.821.696	10.805.764	12.718.877	11.476.285	9.845.254
Diritti di Segreteria	4.356.129	4.364.795	4.579.148	4.754.031	4.895.781	4.724.450	4.724.950
Contributi e trasferimenti	523.913	548.550	326.468	363.311	338.792	245.084	772.540
Proventi da gestione servizi	291.653	333.482	326.364	336.823	413.400	252.724	237.150
Variazione rimanenze	-59.864	21.977	-4.768	-17.160	-18.100	0	0
	24.453.724	17.870.204	19.048.909	16.242.768	18.348.751	16.698.543	15.579.894
Personale	4.917.675	4.874.884	4.843.700	4.573.152	4.648.405	4.555.093	4.634.196
Spese di Funzionamento	Quote associative	2.173.123	1.340.871	1.120.745	963.649	874.291	937.026
	Organi istituzionali	293.779	288.380	266.828	70.909	78.342	44.451
	Altri costi	3.694.690	3.929.786	3.398.631	3.248.565	3.538.045	3.987.695
INTERVENTI ECONOMICI	8.550.333	6.985.491	6.098.933	2.125.302	5.242.458	5.617.231	2.780.703
Amm.ti e Accantonamenti	5.585.791	4.171.932	4.530.021	4.228.452	4.549.404	4.107.637	3.938.294
	25.215.391	21.591.345	20.258.858	15.210.029	18.930.946	19.249.133	17.209.727
Risultato Gestione Corrente	-761.667	-3.721.141	-1.209.949	1.032.739	-582.195	-2.550.590	-1.629.833
Gestione Finanziaria	1.418.526	977.927	704.334	611.538	649.375	654.111	629.834
Gestione Straordinaria	646.425	2.132.296	384.234	1.289.020	485.434	145.421	0
Rettifiche att.finanziarie	-646.859	-44.210	199.840	-26.923	-6.909		
RISULTATO ECONOMICO ANNUALE	656.425	-655.128	78.459	2.906.374	545.705	-1.751.058	-1.000.000

	2014	2015	2016	2017	2018	Preconsuntivo 2019
Immobilizzazioni Immateriali	104.556	90.656	81.602	70.613	52.123	59.547
Immobilizzazioni Materiali	15.242.992	19.116.475	23.199.952	24.638.771	23.392.232	23.454.070
Immobilizzazioni Finanziarie	45.113.171	44.730.846	45.025.318	34.388.575	34.185.615	34.141.920
IMMOBILIZZAZIONI TOTALI	60.460.719	63.937.977	68.306.871	59.097.959	57.629.968	57.655.537
Rimanenze	181.753	203.730	198.963	181.803	163.703	
Credit di funzionamento	13.355.836	12.307.968	11.673.658	10.625.184	10.307.623	11.236.340
Disponibilità liquide	38.621.319	29.124.883	26.949.815	32.483.475	36.993.154	39.788.184
ATTIVO CIRCOLANTE	52.158.908	41.636.581	38.822.436	43.290.463	47.464.481	51.024.524
Ratei e Risconti attivi	1.349			3.590	1.806	
TOTALE ATTIVO	112.620.976	105.574.557	107.129.307	102.392.012	105.096.255	108.680.061
Debiti di finanziamento						
Trattamento fine rapporto	4.884.760	5.158.929	5.429.487	5.044.791	5.293.413	5.308.400
Debiti di funzionamento	15.290.803	9.376.104	10.532.373	5.062.685	7.769.274	8.038.873
F.di rischi ed oneri	1.158.156	376.319	401.759	488.276	599.376	557.564
Ratei e risconti passivi	478.897	448.707	430.397	1.264.486	379.837	358.139
TOTALE PASSIVO	21.812.616	15.360.059	16.794.016	11.860.238	14.041.900	14.262.976
Avanzo patrimoniale	87.344.816	88.001.240	87.346.113	87.424.573	90.330.947	91.053.827
Riserva da partecipazioni	2.807.120	2.868.385	2.910.719	200.826	177.703	528
Risultato economico annuale	656.424	- 655.128	78.460	2.906.374	545.705	1.751.058
PATRIMONIO NETTO	90.808.360	90.214.498	90.335.292	90.531.773	91.054.355	92.805.413

Indicatore (EC03)



Equilibrio economico della gestione corrente

Valore segnaletico

Misura l'incidenza degli Oneri correnti rispetto ai Proventi correnti.

Algoritmo

$$\frac{\text{Oneri correnti}}{\text{Proventi correnti}}$$

Numeratore

Oneri correnti

Fonte: Osservatorio bilanci

Denominatore

Proventi correnti

Fonte: Osservatorio bilanci

Indicatore:

2016

2017

2018

VALORI CCIAA

	2016	2017	2018
	VALORI CCIAA		
	20.258.858,07 €	15.210.028,53 €	18.930.945,65 €
	19.048.909,27 €	16.242.767,55 €	18.348.750,65 €
	106,35 %	93,64 %	103,17 %

Indicatore (EC27)



Indice equilibrio strutturale

Valore segnaletico

Indica la capacità della camera di coprire gli oneri strutturali con i proventi strutturali

Algoritmo

$$\frac{(\text{Proventi strutturali}^* - \text{Oneri strutturali}^{**})}{\text{Proventi strutturali}^*}$$

* Proventi strutturali = Proventi correnti - Maggiorazione Diritto annuale - Contributi da Fdp - Contributi per finalità promozionali

** Oneri strutturali = Costi di Personale + Funzionamento + Ammortamenti e accantonamenti - Accantonamento al Fondo rischi e oneri

Numeratore

Proventi strutturali (Proventi correnti - Maggiorazione Diritto annuale - Contributi da Fdp - Contributi per finalità promozionali)

Fonte: Osservatorio bilanci

Denominatore

Oneri strutturali (Costi di Personale + Funzionamento + Ammortamenti e accantonamenti - Accantonamento al Fondo rischi e oneri)

Fonte: Osservatorio bilanci

Indicatore:

2016

2017

2018

VALORI CCIAA

	2016	2017	2018
	VALORI CCIAA		
	16.573.748,87 €	15.460.603,18 €	15.897.264,71 €
	13.497.327,35 €	12.825.456,23 €	13.001.739,83 €
	18,56 %	17,04 %	18,21 %

Indicatore (EC05.1)				
Indice di struttura primario				
Valore segnaletico			Algoritmo	
Misura la capacità della Camera di commercio di finanziare le attività di lungo periodo interamente con capitale proprio.			Patrimonio netto / Immobilizzazioni	
	2016	2017	2018	
	VALORI CCIAA			
Numeratore				
Patrimonio netto	90.335.291,89 N.	90.531.773,19 N.	91.054.355,00 N.	
Fonte: Osservatorio bilanci				
Denominatore				
Immobilizzazioni	68.306.871,47 €	59.097.959,46 €	57.629.968,00 €	
Fonte: Osservatorio bilanci				
Indicatore:	132,25 %	153,19 %	158,00 %	

Indicatore (EC01)				
Margine di Struttura finanziaria				
Valore segnaletico			Algoritmo	
Misura la capacità dell'Ente camerale di far fronte ai debiti a breve termine mediante la liquidità disponibile o con i crediti a breve.			Attivo circolante / Passività correnti	
	2016	2017	2018	
	VALORI CCIAA			
Numeratore				
Attivo circolante	38.822.435,95 €	43.290.462,54 €	47.464.481,00 €	
Fonte: Osservatorio bilanci				
Denominatore				
Passività correnti	10.934.131,84 €	5.550.961,38 €	8.368.650,00 €	
Fonte: Osservatorio bilanci				
Indicatore:	355,06 %	779,87 %	567,17 %	

2. ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO

2.1 Il contesto socio-economico veronese

La presente sezione è una presentazione del quadro di riferimento generale nel quale opera l'Ente. In allineamento con il Programma Pluriennale 2020-2024 e Relazione Previsionale e programmatica 2020, essa riporta dati, consistenze ed analisi dei principali indicatori economici veronesi riferiti all'annualità 2018, qui però aggiornati, ove possibile, secondo le risultanze delle più recenti rilevazioni.

Le dinamiche imprenditoriali

Al 31.12.2018, con **96.514** posizioni, Verona si collocava al dodicesimo posto tra le province italiane per numero di imprese registrate e al **secondo posto a livello regionale**. Considerando anche il numero delle unità locali, il numero totale delle localizzazioni d'impresa raggiungeva complessivamente quota 116.375.

Verona - Veneto - Italia						
Imprese registrate, iscrizioni, cessazioni, saldo e tasso di evoluzione						
Anno 2018						
	Registrate	Iscrizioni	Cessazioni	Saldo	tasso di evoluzione 2018	tasso di evoluzione 2017
Verona	96.514	5.492	5.083	409	0,4%	0,1%
Veneto	486.736	26.335	26.379	-44	0,0%	0,2%
Italia	6.099.672	348.492	317.570	30.922	0,5%	0,8%

I dati sulle consistenze del Registro delle Imprese alla data del **30 giugno 2019**, rilevati dalla banca dati Movimprese gestita da Infocamere, registrano un totale di **96.282** imprese registrate, con un saldo semestrale tra iscrizioni e cessazioni non d'ufficio pari a -18 unità.

La variazione complessiva sullo stock di imprese registrate è dello 0,24% inferiore al valore di fine 2018.

Verona. Imprese al 30 giugno 2019	
Registrate	96.282
Attive	85.977
Localizzazioni registrate	116.358
Localizzazioni attive	105.006
Iscrizioni (1° sem.)	3.302
Cessazioni non d'ufficio (1° sem.)	3.320

L'analisi per macrosettore segnala che il settore con più diminuzioni è l'industria (9.858 posizioni contro le precedenti 9.965), seguito dal commercio (con una variazione pari all'1%), mentre si incrementano le imprese registrate nei settori dei servizi:

Macrosettore	Registrate		
	30.6.2019	2018	Var. %
Agricoltura	15.530	15.608	-0,5
Industria	9.858	9.965	-1,1
Costruzioni	14.156	14.231	-0,5
Commercio	20.035	20.237	-1,0
Servizi di alloggio e di ristorazione	7.175	7.096	1,1
Servizi alle imprese e alle persone	25.829	25.587	0,9
Imprese n.c.	3.699	3.790	-2,4
Totale	96.282	96.514	-0,24

L'analisi sulla distribuzione delle imprese veronesi tra i diversi settori economici, confrontata con i valori di fine anno precedente, denota la presenza di oltre 300 nuove imprese nel settore dei servizi, il cui incremento compensa la leggera flessione delle imprese dei settori più tradizionali dell'agricoltura, del manifatturiero, delle costruzioni e anche del commercio. Da ciò si trae conferma dell'assoluta rilevanza della **polisettorialità** che caratterizza il comparto produttivo veronese.

La varietà delle produzioni scaligere può essere riassunta nella formula delle “4 A”: *agroalimentare* (prodotti agricoli, alimentari, vino), *arredo* (marmo e mobili), *abbigliamento sistema moda* (calzature, tessile, abbigliamento) e *automazione* (macchinari e termomeccanica). L'**agroalimentare** è divenuto nel tempo uno dei settori più importanti per l'economia veronese. Esso fonda le proprie basi

su un **settore agricolo** che, pur rimanendo profondamente legato alla tradizione, ha saputo trasformarsi e innovarsi favorendo per l'**industria alimentare** e delle **bevande** (settore che, che nel 2018, ha rappresentato l'8,3% del totale del manifatturiero).

Se alle tipicità del ***made in Verona*** si uniscono le caratteristiche del territorio provinciale, si spiega anche il posizionamento di Verona quale quinta provincia italiana per numero di presenze turistiche, con oltre 17,6 milioni di presenze nel corso del 2018 secondo rilevazioni della regione Veneto.

La provincia di Verona può offrire il lago, la montagna e la città d'arte, oltre che essere sede di uno sviluppato **turismo** d'affari e congressuale e di un apprezzato turismo eno-gastronomico, legato alla produzione di vino e di altri tipici prodotti locali. Il turismo rappresenta dunque un **settore chiave** per l'economia veronese, creando opportunità di crescita, non solo in termini di imprese e occupazione (nel primo semestre del 2019 variazione dell'1,1% sul dato di fine 2018 per le imprese del settore *alloggio e ristorazione*), ma anche di sviluppo culturale e sociale.

Infine, i valori di dettaglio sulle principali tipologie di imprese relativamente alle 96.282 posizioni registrate al 30.6.2019:

Tipologia imprese	Registrate	96.282
Artigiane	24.975	25,94%
Femminili	19.366	20,11%
Giovanili	7.355	7,64%
Straniere	11.488	11,93%
di cui:		
Straniere comunitarie	2.900	
Straniere extracomunitarie	8.544	
Straniere n.c.	44	
Imprese digitali	1.844	
Startup	178	
di cui:		
startup digitali	67	

Occupazione e mercato del lavoro

Le elaborazioni di Veneto Lavoro riferite all'anno 2018 hanno mostrato dinamiche positive: a Verona il saldo tra assunzioni e cessazioni di posizioni di lavoro dipendente (al netto del lavoro domestico e del lavoro intermittente) aveva registrato +9.600 unità, migliore risultato annuale tra tutte le province venete.

I valori del **terzo trimestre del 2019²** mantengono in terreno positivo la dinamica del lavoro veronese (+5.300 unità il saldo tra assunzioni e cessazioni complessive), seppure denotando una **decelerazione** nel ritmo di crescita. Il dato occupazionale ha mostrato una certa debolezza, dovuta non solo alla concomitanza con la fine della stagione turistica, che comporta rilevanti posizioni di lavoro a termine, ma che comunque segnala una tendenziale flessione su base annuale: nello stesso periodo del 2018 il saldo occupazionale era di +6.400 unità.

Sempre in relazione al settore dell'occupazione, i dati disponibili sul ricorso alla Cassa Integrazione Guadagni rilevati dalla sede provinciale INPS di Verona segnalano che nel semestre **gennaio-giugno 2019** si è reso necessario un minore ricorso alla CIG rispetto all'analogo periodo del 2018: la diminuzione in termini di ore è di oltre il 40%:

CASSA INTEGRAZIONE GUADAGNI (ore autorizzate gennaio -giugno 2018 e 2019)

Provincia: Verona

	gen - giu 2018			gen - giu 2019			Var.% 2019/2018		
	Ore autorizzate agli operai	Ore autorizzate agli impiegati	Totale ore autorizzate	Ore autorizzate agli operai	Ore autorizzate agli impiegati	Totale ore autorizzate	Ore autorizzate agli operai	Ore autorizzate agli impiegati	Totale ore autorizzate
Ordinaria	499.774	66.309	566.083	377.437	37.610	415.047	-24,5	-43,3	-26,7
Straordinaria	439.665	378.061	817.726	260.875	138.771	399.646	-40,7	-63,3	-51,1
Deroga	0	0	0	0	0	0	-	-	-
TOTALE	939.439	444.370	1.383.809	638.312	176.381	814.693	-32,1	-60,3	-41,1

Fonte: Inps

² La Bussola, Osservatorio mercato del lavoro, dicembre 2019

Verona e i mercati internazionali

Anche nel 2018 Verona è risultata in **decima posizione** tra le province italiane per volumi di export, mantenendo altresì il **terzo posto** a livello regionale. Con un valore superiore agli 11,4 miliardi di euro, le produzioni veronesi hanno registrato una crescita dell'1,2% rispetto al 2017.

Nei primi **nove mesi del 2019** il valore delle esportazioni veronesi ha raggiunto un valore di oltre 8,7 miliardi, registrando una variazione dello 0,8%, a fronte di una media veneta del'1,1% e nazionale del 2,5%. L'analisi del dato, denotando una **sostanziale tenuta** complessiva del sistema economico, segna tuttavia **disomogeneità** nei risultati dei singoli comparti: agli incrementi di alimentari, tessile/abbigliamento e bevande si contrappongono le flessioni, anche importanti, dell'ortofrutta, del mobile e dei macchinari. Quest'ultimo settore, in particolare, si conferma come primo comparto per valore di export (ne rappresenta oltre il 19%) ma registra una variazione negativa del 4,5%.

La top ten delle esportazioni a Verona			
Prodotti	gen-set 2019	Var. %	Peso % su totale export
Macchinari	1.688.707.687	-4,5	19,4
Alimentari	1.254.839.209	4,3	14,4
Tessile/Abbigliamento	859.919.748	5,1	9,9
Bevande	770.372.239	8,3	8,8
Ortofrutta	370.884.210	-11,2	4,3
Calzature	292.845.547	-4,0	3,4
Marmo	263.972.523	-4,8	3,0
Termomeccanica	109.510.187	-5,4	1,3
Mobili	68.281.998	-17,0	0,8
Altri prodotti	3.028.951.749	3,1	34,8
Totale export	8.708.285.097	0,8	100,0

Elaborazione Servizio Studi e Ricerca Camera di Commercio di Verona su dati Istat, dati in euro al 30/09/2019

Quanto ai Paesi di destinazione, una consistente porzione dell'export veronese (pari a oltre il 45%) continua ad indirizzarsi verso **mercati tradizionali** e all'interno della UE, fatta eccezione per gli Stati Uniti, che si collocano al 4° posto nella graduatoria. Pesanti le perdite di mercato verso la Russia (all'11° posto contro il 9° posto di fine 2018) e verso la Polonia, che mantiene l'ottava posizione, ma perde il 20,6% di valore.

La top 20 delle destinazioni dei prodotti veronesi				
	PAESE	gen-set 2019	var. %	% sul totale mondo
1	Germania	1.004.454.886	7,8	17,3
2	Francia	585.285.220	12,4	10,1
3	Regno Unito	371.988.189	14,7	6,4
4	Stati Uniti	371.691.676	16,0	6,4
5	Spagna	332.668.222	3,0	5,7
6	Austria	219.280.275	9,9	3,8
7	Svizzera	188.012.385	-1,0	3,2
8	Polonia	146.482.845	-20,6	2,5
9	Belgio	142.155.310	-4,5	2,4
10	Paesi Bassi	131.448.836	6,4	2,3
11	Russia	121.544.010	-14,4	2,1
12	Repubblica ceca	103.378.974	4,9	1,8
13	Croazia	101.058.286	0,5	1,7
14	Cina	98.432.328	-11,4	1,7
15	Romania	91.854.555	-6,8	1,6
16	Svezia	90.047.421	6,5	1,5
17	Canada	85.522.266	1,7	1,5
18	Portogallo	75.598.106	13,5	1,3
19	Bosnia-Erzegovina	67.101.353	6,8	1,2
20	Slovenia	66.365.577	-13,7	1,1
	Resto del mondo	4.313.914.377		24,5
	Totale	8.708.285.097	0,8	100,0

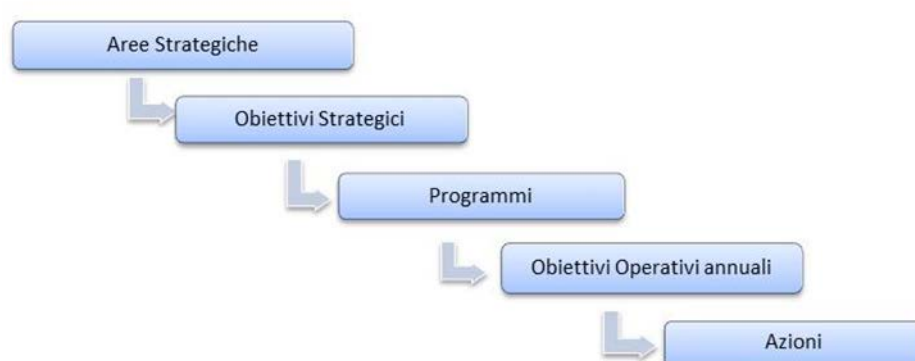
3. PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE

Il Programma Pluriennale 2020-2024 e Relazione Previsionale e Programmatica 2020, approvato con deliberazione del Consiglio n. 18 del 24 ottobre 2019, è il documento di riferimento per le politiche camerali di medio termine. In base alla valutazione delle situazioni di contesto politico e socio-economico, oltre che in considerazione delle indicazioni ed esigenze espresse dal sistema economico e produttivo veronese, è stato ritenuto prioritario che la Camera di commercio di Verona, nel suo ruolo istituzionale di promotore e acceleratore delle dinamiche di sviluppo nell'interesse del sistema socio-economico locale, debba **agire in favore dell'accrescimento della competitività** delle imprese veronesi, del territorio provinciale e dell'Ente stesso.

Questi tre “centri di interesse” costituiscono quindi le Aree Strategiche della programmazione camerale, strutturandola su specifici e differenziati ambiti di intervento, ossia gli Obiettivi strategici, definendo quindi una *mappa strategica pluriennale*, così schematicamente rappresentata:

COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE	COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	COMPETITIVITA' DELL'ENTE
<ul style="list-style-type: none"> • Internazionalizzazione • Digitalizzazione, Sviluppo e qualificazione aziendale e dei prodotti • Orientamento al lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • Governance e Infrastrutture • Promozione e Sviluppo • Tutela del Mercato 	<ul style="list-style-type: none"> • Semplificazione • Trasparenza e Comunicazione • Efficienza e qualità dei servizi

Per facilitare la comprensione dei legami e dei processi logici che collegano mandato istituzionale, aree strategiche di intervento, obiettivi strategici e piani operativi, i contenuti dell'intero processo di programmazione sono a loro volta schematicamente riassunti in un prospetto grafico definito *albero della performance*³, che si sviluppa secondo una logica “a cascata” strutturata su 5 livelli:



Le Aree e di Obiettivi strategici, normalmente riferiti ad un arco temporale di medio periodo, sono la trasposizione della mappa strategica pluriennale e il loro inserimento nel Piano della Performance è finalizzato ad individuare specifici criteri e indicatori di misurazione (definiti KPI *Key Performance Indicatori*), oltre ai relativi target attesi, necessari per le fasi di monitoraggio e rilevazione dei risultati ottenuti. Quale elemento di raccordo tra la programmazione strategica triennale e la programmazione operativa annuale, l'alberatura si sviluppa in un terzo livello che comprende vari Programmi la cui funzione è solo descrittiva (non hanno KPI associati) e servono per “raccolgere” secondo scopi e finalità comuni gli Obiettivi Operativi annuali e le relative Azioni (rispettivamente quarto e quinto livello dell'alberatura). Gli

³ Lo schema completo e dettagliato è riportato nelle sezioni seguenti

elementi della programmazione annuale sono, per semplificazione, distinti in relazione alla struttura organizzativa incaricata della loro esecuzione (Area e/o Servizio) e sono anch'essi misurati attraverso specifici KPI.

3.1 La pianificazione triennale

Il Programma Pluriennale 2020 – 2024 recentemente approvato dal Consiglio camerale ha indirizzato le politiche di intervento su tre prioritari ambiti (*Aree strategiche*) all'interno dei quali si distinguono nove *obiettivi strategici*, relativi ai programmi e modalità di effettiva attuazione delle strategie.

Nelle pagine seguenti sono riportate le schede di dettaglio ed analisi dei singoli obiettivi strategici individuati, per ognuno dei quali sono evidenziate le funzioni camerali coinvolte e gli indicatori scelti per la misurazione dei risultati.



01.01 Internazionalizzazione

Durata 2020 - 2022

Area Strategica

01. COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE

Descrizione

L'apertura ai mercati internazionali rappresenta uno dei principali volani per la crescita e lo sviluppo del sistema delle imprese locali, soprattutto per quelle di medie-piccole dimensioni che costituiscono la maggioranza del tessuto produttivo locale. In quest'ambito, il ruolo della Camera di commercio è quello di orientare e preparare le aziende che vogliono affacciarsi sui mercati internazionali, o consolidare la posizione delle imprese già collocate al fine di incrementare le quote di mercato delle eccellenze produttive offerte dal made in Italy.

Funzioni istituzionali livello 1

STUDIO, FORMAZIONE, INFORMAZIONE E PROMOZIONE ECONOMICA

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Attività, workshop, convegni e seminari realizzati nell'anno	Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione nell'anno	30	---	Anno: 2020 >= 2 Anno: 2021 >= 2 Anno: 2022 >= 2
Buyer stranieri coinvolti nell'anno	Buyer stranieri coinvolti	50	---	Anno: 2020 >= 8 Anno: 2021 >= 8 Anno: 2022 >= 8
Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione	Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione	20	---	Anno: 2020 >= 22 Anno: 2021 >= 22 Anno: 2022 >= 22



01.02 Digitalizzazione, Sviluppo e qualificazione aziendale e dei prodotti

Durata 2020 - 2022**Area Strategica**

01. COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE

Descrizione

Per le imprese, e non solo, parlare il linguaggio digitale è ormai indispensabile per competere sui mercati. Perché è una lingua globale, la sola che offra agli imprenditori l'opportunità di cavalcare la quarta rivoluzione industriale e diventare protagonisti attivi del cambiamento senza subirla. Molte aziende dimostrano di esserne consapevoli, ma ci sono ancora numerose realtà imprenditoriali, soprattutto quelle più piccole, che fanno fatica a comprendere i vantaggi legati all'adozione delle nuove tecnologie.

La Camera di commercio di Verona, da sempre promotrice dell'innovazione nella Pubblica amministrazione, si è impegnata nel concreto su questo fronte per fare accrescere nel sistema produttivo la consapevolezza sulle potenzialità offerte dalla digitalizzazione. Di recente, inoltre, l'Ente si è dotato di una app camerale, strumento che, oltre a soddisfare le esigenze di una fascia di utenza "altamente digitalizzata" e in continua crescita, che comporta una sempre più ampia ed immediata divulgazione di informazioni e dati, ha costituito un canale privilegiato anche per la promozione delle attività connesse al PID Punto Impresa Digitale, progetto nell'ambito del quale le Camere di commercio sono parte attiva e di supporto operativo al piano nazionale Impresa 4.0.

I PID puntano a innalzare il livello di conoscenza delle imprese rispetto al Piano Nazionale 4.0 e alle opportunità che esso offre, favorendo così l'attuazione di processi di trasformazione in digitale nelle micro, piccole e medie imprese.

Funzioni istituzionali livello 1

ANAGRAFE E SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO

STUDIO, FORMAZIONE, INFORMAZIONE E PROMOZIONE ECONOMICA

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Assessment maturità digitale imprese	Imprese assistite dalla CCIAA	50	100	Anno: 2020 >= 100 Anno: 2021 >= 100 Anno: 2022 >= 100
Diffusione della cultura del digitale	Eventi formativi o incontri specialistici	50	---	Anno: 2020 >= 3 Anno: 2021 >= 3 Anno: 2022 >= 3

Durata 2020 - 2022

Area Strategica

01. COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE

Descrizione

La riforma del sistema camerale ha confermato l'attribuzione alle Camere di Commercio di nuove competenze individuando quattro linee di azione:

1. la tenuta del Registro Nazionale per l'Alternanza Scuola-Lavoro;
2. la collaborazione per la realizzazione del sistema di certificazione delle competenze degli studenti;
3. il supporto all'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
4. il sostegno alla transizione dalla scuola e dall'università al lavoro.

La Camera sarà impegnata nel progettare percorsi di alternanza di "qualità" congiuntamente a scuole e imprese, fungendo da raccordo tra le rispettive esigenze in un'ottica volta all'acquisizione delle competenze trasversali e per l'orientamento formativo e lavorativo degli studenti. Si prevede di organizzare momenti di incontro che permettano un contatto concreto tra il mondo della scuola e quello del lavoro, portando gli imprenditori nelle scuole e i docenti nelle imprese, favorendo così la conoscenza reciproca e la nascita di una progettualità comune finalizzata a sviluppare i percorsi di elevato contenuto formativo. In quest'ambito si intende potenziare la rete di soggetti pubblici coinvolti. Verranno inoltre progettate ed attuate iniziative per la certificazione delle competenze informali e non formali.

Funzioni istituzionali livello 1

ANAGRAFE E SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO

STUDIO, FORMAZIONE, INFORMAZIONE E PROMOZIONE ECONOMICA

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Supporto agli istituti scolastici nell'attuazione dei PCTO	Istituti scolastici coinvolti nelle attività o servizi in materia di orientamento	50	---	Anno: 2020 >= 25 Anno: 2021 >= 26 Anno: 2022 >= 27
Supporto agli studenti coinvolti nei PCTO	Studenti coinvolti nelle attività o servizi in materia di orientamento	50	---	Anno: 2020 >= 3.000 Anno: 2021 >= 3.000 Anno: 2022 >= 3.000

Durata 2020 - 2022

Area Strategica

02. COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO

Descrizione

La finalità di favorire lo sviluppo delle imprese del territorio, richiede che l'Ente sappia far confluire verso gli interessi delle imprese le diverse competenze, capacità e risorse espresse dal territorio. Per fare ciò andranno ricercate le possibili forme di collaborazione ed interazione con altri soggetti pubblici o privati, con gli organismi associativi e le organizzazioni locali, che permettano di creare una rete di governance in grado di sviluppare progettualità di spessore e interventi finalizzati a migliorare le condizioni socio-economiche provinciali. In tale prospettiva sono quindi funzionali e strategici la presenza e il coinvolgimento della Camera in società, consorzi o altri enti ed organismi la cui azione possa contribuire allo sviluppo economico locale.

Funzioni istituzionali livello 1

ORGANI ISTITUZIONALI E SEGRETERIA GENERALE

SERVIZI DI SUPPORTO

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Partecipazioni a Enti e/o organismi collettivi	Partecipazioni detenute dalla CCIAA	25	20	Anno: 2020 >= 20 Anno: 2021 >= 19 Anno: 2022 >= 18
Gestione e analisi sistema degli enti, organismi e società partecipate dalla CCIAA	Gestione e analisi sistema degli enti, organismi e società partecipate dalla CCIAA	25	---	Anno: 2020 SI Anno: 2021 SI Anno: 2022 SI
Interventi a favore dell'economia	Risorse di budget	50	---	Anno: 2020 >= 954.500 Anno: 2021 --- Anno: 2022 ---

02.02 Promozione e Sviluppo

Durata 2020 - 2022

Area Strategica

02. COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO

Descrizione

Favorire ed incrementare l'attrattività del territorio veronese che può contare non solo sull'ampia offerta turistica determinata dalla varietà paesaggistica, ma può anche offrire un qualificato patrimonio culturale, rafforzato dalla presenza di eventi e manifestazioni di alto richiamo, strumentali alla diffusione della conoscenza delle eccellenze e tipicità enogastronomiche locali.

Funzioni istituzionali livello 1

STUDIO, FORMAZIONE, INFORMAZIONE E PROMOZIONE ECONOMICA

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Diffusione della conoscenza del territorio, del sistema Verona e promozione dell'enoturismo	Realizzazione eventi GWC, Mirabilia e coordinamento DMO	60	---	Anno: 2020 SI Anno: 2021 SI Anno: 2022 SI
Studio e analisi del sistema economico provinciale	Studio e analisi del sistema economico provinciale	40	---	Anno: 2020 SI Anno: 2021 SI Anno: 2022 SI

02.03 Tutela del Mercato

Durata 2020 - 2022

Area Strategica

02. COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO

Descrizione

Contribuire allo sviluppo di un mercato basato su un sistema di regole efficaci e note, in modo da favorire la prevenzione di comportamenti illeciti e tutelare imprese e consumatori. Supportare la competitività delle imprese attraverso la diffusione di strumenti di risoluzione delle controversie e di gestione delle situazioni di crisi e insolvenza

Funzioni istituzionali livello 1

ANAGRAFE E SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Imprese controllate	Imprese controllate	30	---	Anno: 2020 >= 130 Anno: 2021 >= 130 Anno: 2022 >= 130
Eventi formativi o incontri specialistici	Eventi formativi o incontri specialistici	30	---	Anno: 2020 >= 10 Anno: 2021 >= 10 Anno: 2022 >= 10
Pratiche, documenti, richieste e/o contatti gestiti nell'anno	Pratiche, documenti, richieste e/o contatti gestiti nell'anno	20	---	Anno: 2020 >= 400 Anno: 2021 >= 400 Anno: 2022 >= 400
Grado di valutazione positiva dei servizi	Valutazione servizi*100	20	---	Anno: 2020 >= 60% Anno: 2021 >= 60% Anno: 2022 >= 60%

03.01 Semplificazione

Durata 2020 - 2022

Area Strategica

03. COMPETITIVITA' DELL'ENTE

Descrizione

La Camera di commercio può attivamente contribuire all'accrescimento del sistema produttivo offrendo alle imprese opportunità di svolgere le loro attività amministrative con rapidità, efficienza e reale semplificazione delle procedure. La gestione completamente informatizzata del Registro delle Imprese, soprattutto in considerazione della sua insostituibile funzione di pubblicità legale per il sistema economico, non è che il primo e più noto strumento di semplificazione amministrativa che le Camere di commercio propongono al sistema. Con l'intento di agevolare sempre più i procedimenti amministrativi delle imprese, l'offerta di servizi camerali è in costante adeguamento assicurando il supporto formativo/informativo alla rete dei SUAP, l'assistenza e il supporto qualificato alla creazione di start-up innovative, la telematizzazione delle procedure di rilascio delle certificazioni necessarie alle attività di export, senza dimenticare le azioni di controllo e di verifica finalizzate a garantire la qualità dei dati informativi ottenuti dalla consultazione, possibile anche on line, del Registro delle Imprese.

Funzioni istituzionali livello 1

ANAGRAFE E SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Assicurare supporto formativo/informativo alla rete dei SUAP	Eventi formativi o incontri specialistici	25	---	Anno: 2020 >= 3 Anno: 2021 >= 3 Anno: 2022 >= 3
Migliorare l'offerta di servizi all'utenza favorendo la multicanalità	Potenziamento fruibilità servizi camerali, anche in convenzione con soggetti terzi	25	---	Anno: 2020 >= 2 Anno: 2021 >= 2 Anno: 2022 >= 2
Potenziamento attività di Assistenza Qualificata alle Imprese	Servizi innovativi offerti all'utenza (contratto di rete)	50	---	Anno: 2020 SI Anno: 2021 SI Anno: 2022 SI



03.02 Trasparenza e Comunicazione

Durata 2020 - 2022

Area Strategica

03. COMPETITIVITA' DELL'ENTE

Descrizione

La materia della trasparenza, in particolare per i legami che essa sviluppa con le azioni di prevenzione dei fenomeni corruttivi, è ormai pienamente parte dell'operato degli enti pubblici. Nonostante le numerose disposizioni normative che negli ultimi anni si sono succedute per regolare tale materia, la Camera di commercio di Verona ha saputo tenere tempestivamente aggiornati i propri processi operativi, offrendo all'utenza esterna ampia e completa informazione su molteplici aspetti: dalla struttura organizzativa interna, alla divulgazione di programmi di azione e di rendicontazione dei risultati raggiunti, dando altresì conto delle procedure di fornitura e approvvigionamento avviate e concluse dall'ente.

Funzioni istituzionali livello 1

ORGANI ISTITUZIONALI E SEGRETERIA GENERALE

SERVIZI DI SUPPORTO

ANAGRAFE E SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO

STUDIO, FORMAZIONE, INFORMAZIONE E PROMOZIONE ECONOMICA

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Amministrazione Trasparente	Completamento fasi operative	30	---	Anno: 2020 SI Anno: 2021 SI Anno: 2022 SI
Adeguamento annuale Piano Prevenzione Corruzione e attuazione azioni previste	Completamento fasi operative	30	---	Anno: 2020 SI Anno: 2021 SI Anno: 2022 SI
Incrementare la comunicazione istituzionale attraverso l'house organ, la newsletter e i profili social	Follower social camerali e iscritti newsletter	40	---	Anno: 2020 >= 14.000 Anno: 2021 >= 15.000 Anno: 2022 >= 16.000

03.03 Efficienza e qualità dei servizi

Durata 2020 - 2022

Area Strategica

03. COMPETITIVITA' DELL'ENTE

Descrizione

Nell'ottica di contribuire allo sviluppo del sistema locale, la Camera di commercio di Verona individua nel miglioramento della propria efficienza gestionale ed organizzativa uno strumento per conseguire un corretto equilibrio economico-finanziario della struttura, tale da garantire all'Ente la possibilità di destinare, nel tempo, quanto maggiori possibili risorse a favore del territorio

Funzioni istituzionali livello 1

ORGANI ISTITUZIONALI E SEGRETERIA GENERALE

SERVIZI DI SUPPORTO

ANAGRAFE E SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO

STUDIO, FORMAZIONE, INFORMAZIONE E PROMOZIONE ECONOMICA

KPI Associati

Indicatori testo	Algoritmo	Peso	Stato	Target
Adeguamenti procedurali e organizzativi, anche finalizzati all'adozione di sistemi PagoPA	Adeguamenti procedurali e organizzativi, anche finalizzati all'adozione di sistemi PagoPA	40	---	Anno: 2020 SI Anno: 2021 --- Anno: 2022 ---
Gestione Centro Congressi - Incremento competenze del personale con formazione specifica	Gestione Centro Congressi - Incremento competenze del personale con formazione specifica	20	---	Anno: 2020 >= 28 Anno: 2021 --- Anno: 2022 ---
Adeguamento e razionalizzazione risorse per migliorare l'efficienza	Fasi operative propedeutiche alla chiusura sedi decentrate	40	---	Anno: 2020 SI Anno: 2021 --- Anno: 2022 ---

3.2 La programmazione annuale

Gli obiettivi strategici sono articolati in *programmi*, per collegare la finalità degli interventi in relazione alle strategie, all'interno dei quali sono delineati gli *obiettivi operativi* e le relative *azioni*, ossia progetti e attività da realizzare nell'anno al fine di raggiungere il conseguimento dell'obiettivo strategico di riferimento. Con la definizione degli obiettivi operativi e delle azioni sono altresì individuati gli indicatori necessari alla misurazione dei risultati attesi e dei relativi target, oltre alle unità organizzative incaricate della loro realizzazione contribuendo al raggiungimento dei risultati attesi.

Con il dettaglio della programmazione annuale si completa dunque la mappatura delle attività, strutturata su cinque diversi livelli (Aree Strategiche, Obiettivi Strategici, Programmi, Obiettivi Operativi, Azioni). Nella presente sezione essi sono presentati in forma grafica, attraverso il prospetto di *albero della performance* che viene riportato nella sua struttura completa, riprendendo quindi anche i livelli superiori agli obiettivi operativi, al fine di offrire una agevole e completa visione d'insieme della programmazione.

Negli allegati tecnici del presente Piano, invece, saranno riportate le schede analitiche dei diversi obiettivi operativi annuali, che riportano anche l'indicazione delle Azioni in cui essi si dettagliano.

Albero della Performance 2020

Area Strategica

01. COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE

Obiettivo Strategico

01.01 Internazionalizzazione

Indicatori		
Buyer stranieri coinvolti nell'anno		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2020		>= 8
Target 2021		>= 8
Target 2022		>= 8
Attività, workshop, convegni e seminari realizzati nell'anno		
Peso		30 %
Stato		---
Target 2020		>= 2
Target 2021		>= 2
Target 2022		>= 2
Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione		
Peso		20 %
Stato		---
Target 2020		>= 22
Target 2021		>= 22
Target 2022		>= 22

Programma

Supporto alle PMI nei processi di internazionalizzazione

Obiettivo Operativo

Formazione e informazione alle imprese relativa ai documenti per l'estero

Indicatori		
Eventi formativi o incontri specialistici		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	>= 2	

Preparazione ai mercati internazionali

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	SI	

01.02 Digitalizzazione, Sviluppo e qualificazione aziendale e dei prodotti

Indicatori		
Assessment maturità digitale imprese		
Peso	50	%
Stato	100	
Target 2020	>= 100	
Target 2021	>= 100	
Target 2022	>= 100	
Diffusione della cultura del digitale		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	>= 3	
Target 2021	>= 3	
Target 2022	>= 3	

Programma

Diffusione della cultura e pratica del digitale

Obiettivo Operativo

Punto Impresa Digitale

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	---	
Stato	---	
Target 2020	SI	

01.03 Orientamento al lavoro

Indicatori		
Supporto agli istituti scolastici nell'attuazione dei PCTO		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2020		>= 25
Target 2021		>= 26
Target 2022		>= 27
Supporto agli studenti coinvolti nei PCTO		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2020		>= 3.000
Target 2021		>= 3.000
Target 2022		>= 3.000

Programma

Orientamento al lavoro e alle professioni

Obiettivo Operativo

Servizi di supporto a istituti scolastici e studenti

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

Area Strategica

02. COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO

Obiettivo Strategico

02.01 Governance e Infrastrutture

Indicatori		
Interventi a favore dell'economia		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	>= 954.500	
Target 2021	---	
Target 2022	---	
Gestione e analisi sistema degli enti, organismi e società partecipate dalla CCIAA		
Peso	25	%
Stato	---	
Target 2020	SI	
Target 2021	SI	
Target 2022	SI	
Partecipazioni a Enti e/o organismi collettivi		
Peso	25	%
Stato	20	
Target 2020	>= 20	
Target 2021	>= 19	
Target 2022	>= 18	

Programma

Gestione partecipazioni

Obiettivo Operativo

Gestione delle partecipazioni dell'Ente

Indicatori		
Volume di attività gestito dal personale addetto al processo di gestione delle partecipazioni strategiche in termini di numero di partecipazioni possedute		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	>= 7	

Gestione amministrativa organismi partecipati

Indicatori		
------------	--	--

			<div> <div>Imprese controllate</div> <div> <div>Peso</div> <div>100 %</div> </div> <div> <div>Stato</div> <div>91</div> </div> <div> <div>Target 2020</div> <div>>= 110</div> </div> </div>
			<div>Promozione della legalità e della correttezza nelle attività economiche</div> <div> <div>Indicatori</div> <div> <div>Tasso di definizione verbali di accertamento</div> <div> <div>Peso</div> <div>60 %</div> </div> <div> <div>Stato</div> <div>84,8 %</div> </div> <div> <div>Target 2020</div> <div>>= 75 %</div> </div> </div> <div> <div>Interventi per concorsi a premio</div> <div> <div>Peso</div> <div>20 %</div> </div> <div> <div>Stato</div> <div>100 %</div> </div> <div> <div>Target 2020</div> <div>>= 100 %</div> </div> </div> <div> <div>Tempi medi gestione attività</div> <div> <div>Peso</div> <div>20 %</div> </div> <div> <div>Stato</div> <div>1,56</div> </div> <div> <div>Target 2020</div> <div><= 3</div> </div> </div> </div>
			<div>Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie</div> <div> <div>Indicatori</div> <div> <div>Eventi formativi o incontri specialistici</div> <div> <div>Peso</div> <div>80 %</div> </div> <div> <div>Stato</div> <div>1</div> </div> <div> <div>Target 2020</div> <div>>= 2</div> </div> </div> <div> <div>Sottoscrizione convenzioni, protocolli d'intesa o accordi di collaborazione</div> <div> <div>Peso</div> <div>20 %</div> </div> <div> <div>Stato</div> <div>---</div> </div> <div> <div>Target 2020</div> <div>>= 1</div> </div> </div> </div>
			<div>Avvio Organismo di composizione della crisi d'impresa</div> <div> <div>Indicatori</div> <div> <div>Termine per la realizzazione</div> <div> <div>Peso</div> <div>100 %</div> </div> <div> <div>Stato</div> <div>---</div> </div> <div> <div>Target 2020</div> <div><= 15/08/2020</div> </div> </div> </div>
			<div>Diffondere la conoscenza degli strumenti di tutela della proprietà industriale</div> <div> <div>Indicatori</div> <div> <div>Eventi formativi o incontri specialistici</div> <div> <div>Peso</div> <div>100 %</div> </div> <div> <div>Stato</div> <div>---</div> </div> <div> <div>Target 2020</div> <div>>= 2</div> </div> </div> </div>
			<div>Marchi collettivi camerali</div> <div> <div>Indicatori</div> <div> <div>Realizzazione completa iniziativa o attività</div> <div> <div>Peso</div> <div>100 %</div> </div> <div> <div>Stato</div> <div>---</div> </div> <div> <div>Target 2020</div> <div>SI</div> </div> </div> </div>

Area Strategica

03. COMPETITIVITA' DELL'ENTE

Obiettivo Strategico

03.01 Semplificazione

Indicatori		
Potenziamento attività di Assistenza Qualificata alle Imprese		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2020	SI	
Target 2021	SI	
Target 2022	SI	
Assicurare supporto formativo/informativo alla rete dei SUAP		
Peso	25 %	
Stato	---	
Target 2020	>= 3	
Target 2021	>= 3	
Target 2022	>= 3	
Migliorare l'offerta di servizi all'utenza favorendo la multicanalità		
Peso	25 %	
Stato	---	
Target 2020	>= 2	
Target 2021	>= 2	
Target 2022	>= 2	

03.02 Trasparenza e Comunicazione

Indicatori		
Incrementare la comunicazione istituzionale attraverso l'house organ, la newsletter e i profili social		
Peso	40 %	
Stato	---	
Target 2020	>= 14.000	
Target 2021	>= 15.000	
Target 2022	>= 16.000	

Programma

Telematizzazione attività amministrativa

Obiettivo Operativo

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

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

Programma

Attività in materia di anticorruzione e trasparenza

Obiettivo Operativo

Servizio Pubblicità legale e supporto alle imprese - prevenzione della corruzione e

Adeguamento annuale Piano Prevenzione Corruzione e attuazione azioni previste		
Peso	30	%
Stato	---	
Target 2020	SI	
Target 2021	SI	
Target 2022	SI	
Amministrazione Trasparente		
Peso	30	%
Stato	---	
Target 2020	SI	
Target 2021	SI	
Target 2022	SI	

adempimenti trasparenza

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	SI	

Controlli e verifiche sui contributi camerali

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	SI	

Albo Imprese Artigiane - Prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza

Indicatori		
% controllo SCIA artigiani		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	>= 5	%
Pubblicazioni e report informativi redatti		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	>= 1	

Assicurare la trasparenza nel rilascio di certificazioni e visure mediante adozione di idonee misure di prevenzione

Indicatori		
% attività di verifica		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	>= 5	%

Servizio Regolazione del Mercato - Prevenzione della corruzione

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

Servizio Ragioneria e Provveditorato - attività di prevenzione della corruzione e adempimenti degli obblighi di pubblicità

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	SI	

Uffici di Staff - attività in materia di anticorruzione a trasparenza

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	SI	

Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente

Obiettivo Operativo

Aggiornamento portali tematici del Servizio promozione e sviluppo

Indicatori		
Aggiornamento costante del portale tematico		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	SI	

Regolazione del mercato: attività di comunicazione e informazione

Indicatori		
Pubblicazioni e report informativi redatti		
Peso	100	%
Stato	7	
Target 2020	>= 7	

03.03 Efficienza e qualità dei servizi

Indicatori		
Adeguaenti procedurali e organizzativi, anche finalizzati all'adozione di sistemi PagoPA		
Peso	40	%
Stato	---	
Target 2020	SI	
Target 2021	---	
Target 2022	---	
Adeguamento e razionalizzazione risorse per migliorare l'efficienza		
Peso	40	%

Programma

Miglioramento dell'efficienza dei processi interni

Obiettivo Operativo

Servizio Pubblicità legale -controllo qualità dati e aggiornamento procedure

Indicatori

Adeguamento e razionalizzazione risorse per migliorare l'efficienza

Stato	---
Target 2020	SI
Target 2021	---
Target 2022	---
Gestione Centro Congressi - Incremento competenze del personale con formazione specifica	
Peso	20 %
Stato	---
Target 2020	>= 28
Target 2021	---
Target 2022	---

Bilanci omessi		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2020	<= 30/09/2020	
Direttiva revisori		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2020	<= 31/07/2020	

Certificazione Sistema Qualità ISO 9001

Indicatori		
Rinnovo certificazione		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2020	<= 31/12/2020	

Centro Congressi

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2020	SI	

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

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

Aggiornamento ICT

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

CRM (Customer Relation Managment)

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2020	SI	

Acquisizione competenze grafiche

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

Processi relativi all'Albo Imprese Artigiane

Indicatori		
Atti organizzativi o Regolamenti		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2020	>= 1	

Efficienza e qualita' dei servizi certificativi e del rilascio dei documenti per l'estero

Indicatori		
Grado di evasione pratiche telematiche entro 5 gg		
Peso	50 %	
Stato	90 %	
Target 2020	>= 90 %	
Grado di tempestività vidimazioni		
Peso	50 %	
Stato	90 %	
Target 2020	>= 90 %	

Servizio Organizzazione e Personale - Efficienza e qualità dei servizi

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2020	SI	

Benessere organizzativo e valorizzazione risorse umane

Indicatori		
Atti organizzativi o Regolamenti		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2020	>= 2	
Eventi formativi o incontri specialistici		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2020	>= 2	

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

Indicatori		
------------	--	--

Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	SI	
Servizio Ragioneria e Provveditorato - controllo procedure		
Indicatori		
Percentuale di completamento mappatura processi		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	>= 100	%
Processi relativi agli uffici di Staff		
Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	SI	

3.3 Obiettivi di performance organizzativa

La performance organizzativa esprime il risultato complessivamente conseguito dall'Ente, con le sue singole articolazioni, ai fini del raggiungimento di determinati obiettivi e della soddisfazione dei bisogni dei propri stakeholder.

All'interno dell'articolato ciclo di gestione della performance, come definito dal D. Lgs. 150/2009, la misurazione e valutazione della performance organizzativa si configura come un processo qualitativo, il cui risultato è la determinazione di un giudizio unitario sui risultati prodotti dall'Ente in relazione agli obiettivi afferenti i diversi ambiti strategici o le unità organizzative.

Secondo il *Sistema di misurazione e valutazione della performance* adottato dall'Ente, approvato con deliberazione della Giunta n. 260 del 19.12.2019, la performance organizzativa della Camera di commercio di Verona è articolata su tre livelli: la performance complessiva dell'Ente, la performance delle Aree organizzative, la performance dei Servizi. La misurazione della performance delle Aree organizzative e dei Servizi è sinteticamente espressa da un unico valore percentuale costituito dalla media dei risultati di performance dei diversi obiettivi e/o azioni assegnati alle singole articolazioni. Nel caso della performance complessiva di Ente, invece, è utilizzato uno specifico modello di misurazione.

La performance complessiva dell'Ente

In linea con le disposizioni normative del D. Lgs. 150/2009 sugli ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa, viene adottato un modello che misura il risultato complessivo dell'Ente dando rilievo alle dimensioni su cui si può, in sintesi ma in modo efficace e completo, valutare la capacità di performance della Camera. In particolare si dà peso:

- ✓ alla capacità dell'Ente di realizzare gli obiettivi programmati (grado di attuazione della strategia);
- ✓ alla capacità dell'Ente di mantenere standard di performance nell'erogazione dei servizi (portafoglio delle attività e dei servizi);
- ✓ alla capacità dell'Ente di utilizzare in modo efficiente le risorse disponibili (stato di salute dell'amministrazione);
- ✓ alla valutazione effettuata dagli stakeholder esterni circa il gradimento dei servizi erogati (impatti dell'azione amministrativa).

Di seguito è illustrato in dettaglio il modello di misurazione della performance complessiva di Ente previsto per il 2020, con la completa indicazione degli obiettivi individuati, del peso attribuito, degli indicatori di misurazione associati e dei target di risultato attesi:

Grado di attuazione della strategia	
DESCRIZIONE	Attuazione della strategia attraverso la declinazione degli obiettivi strategici in obiettivi operativi e azioni
AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE	tutte
KPI	sommatoria delle performance delle singole azioni/numero totale delle azioni pianificate
TARGET	>= 90%
(peso obiettivo 40%)	

Portafoglio delle attività e dei servizi	
DESCRIZIONE	Attuazione della strategia attraverso la declinazione degli obiettivi strategici in obiettivi operativi e azioni
AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE	Unità organizzative dedicate ai servizi esterni
KPI	tempi medi di erogazione dei servizi
TARGET	mantenimento tempi rilevati nel 2019
(peso obiettivo 30%)	



Stato di salute dell'amministrazione

DESCRIZIONE	Dimensionamento del personale rispetto al bacino di imprese
AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE	tutte
KPI	unità FTE /1000 imprese e unità locali registrate
TARGET	<= 0,92
(peso obiettivo 20%)	

Impatto dell'azione amministrativa

DESCRIZIONE	Indagine di customer satisfaction esterna
AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE	Unità organizzative dedicate ai servizi esterni
KPI	giudizi 3-4-5
TARGET	>= 80%
(peso obiettivo 10%)	

3.4 Obiettivi assegnati al personale dirigenziale

Come previsto dall'art. 9 del D. Lgs. 150/2009, così come modificato dal D. Lgs. 74/2017, gli ambiti di misurazione e valutazione per i dirigenti sono collegati:

- a) alla performance complessiva dell'Ente,
- b) alla performance dell'ambito organizzativo di diretta responsabilità,
- c) al raggiungimento di specifici obiettivi individuali,
- d) alle competenze professionali e manageriali dimostrate, nonché ai comportamenti organizzativi,
- e) alla capacità di valutazione differenziata dei propri collaboratori.

La metodologia prevede l'attribuzione di un punteggio a ciascuno dei cinque ambiti di valutazione sopra citati; la sommatoria dei singoli punteggi porta ad una valutazione teorica massima pari a 100.

La valutazione del Segretario generale si differenzia rispetto a quella degli altri dirigenti: per il Segretario generale assume un peso più rilevante il fattore legato al contributo alla performance complessiva di Ente rispetto al fattore legato alla performance specifica dell'ambito di diretta responsabilità, alla luce della maggiore responsabilità complessiva sull'intera gestione dell'Ente, propria del Segretario stesso. La caratteristica comune è data dal fatto che la somma dei fattori di tipo quantitativo (legati cioè alla misura di obiettivi, sia individuali che dell'area di responsabilità, oltre che dell'organizzazione nel suo complesso) assume un peso complessivo del 75%, prevalendo quindi sul fattore valutativo di tipo qualitativo, che pesa per il 25%.

Fatte queste premesse di carattere generale, quali obiettivi individuali dei dirigenti per l'anno 2020, la Camera di commercio di Verona ritiene di procedere all'affidamento secondo le seguenti distinzioni:

Obiettivi del Segretario Generale Cesare Veneri

1 – Partecipazioni camerali

La gestione delle partecipazioni camerali riveste una importanza sempre più rilevante e strategica nell'ambito dell'operatività dell'Ente. Nel corso dell'esercizio 2020 sono previste alcune operazioni che richiederanno per la complessità e per le attese ricadute strategiche e finanziarie un livello di impegno molto consistente e tecnicamente qualificato. Inoltre la molteplicità di soggetti coinvolti nelle operazioni, con interessi non propriamente convergenti, richiederà la capacità di gestire proficuamente e intelligentemente i rapporti. Si renderà necessario supportare adeguatamente gli organi camerali nella fase di formazione delle decisioni e predisporre conseguentemente con la dovuta tempestività la documentazione e i provvedimenti necessari per il perfezionamento delle operazioni. In particolare si renderà necessario perfezionare la partecipazione della Camera al previsto aumento di capitale di Verona fiere spa che presenta aspetti di delicatezza sia in relazione all'entità degli importi che alle modalità di perfezionamento della procedura anche in relazione alla necessaria autorizzazione da parte del Mise. Nel corso dell'esercizio è previsto inoltre il completamento della complessa operazione in itinere relativa ai rapporti societari all'interno dell' Aeroporto Catullo attraverso la partecipata Aerogest srl che dovrà a sua volta trovare una adeguata stabilizzazione. Come detto la complessità delle operazioni richiederà l'impiego di risorse temporali, di competenze tecniche e di capacità relazionali molto rilevanti al fine di consentire il raggiungimento dei risultati prefissati

Indicatore di misurazione: predisposizione della documentazione a supporto delle decisioni e dei provvedimenti conseguenti nel rispetto della tempistica definita dagli organi camerali.

Peso obiettivo: 30%

2 – Adempimenti organizzativi / gestionali

Il 2020 vedrà la scadenza per compimento del periodo di mandato di due organi camerali: il collegio dei revisori dei conti e l'organismo indipendente di valutazione. Si rende pertanto necessario provvedere tempestivamente agli adempimenti necessari per consentirne la nomina da parte degli organi competenti, agevolandone altresì nel contempo, soprattutto nell'eventualità di nuovi componenti, la pronta operatività mediante una azione di supporto tesa anche a facilitare una adeguata conoscenza della realtà camerale e delle problematiche connesse. Considerato inoltre che è stata recentemente costituita la commissione consiliare “ Infrastrutture, logistica e trasporti” con lo scopo di approfondire le problematiche in materia con riferimento particolare alle realtà operative partecipate dalla Camera, si renderà necessario coordinare i lavori della commissione garantendone altresì il raccordo con gli organi camerali.

Indicatore di misurazione: attuazione della procedura di competenza nel rispetto dei termini previsti dalla normativa di riferimento . Supporto agli organi e predisposizione dei provvedimenti conseguenti. . Realizzazione di almeno due incontri della commissione consiliare

Peso obiettivo: 20%

3 – Progetti strategici finanziabili con l'aumento del 20% del diritto annuale

Il Consiglio camerale ha approvato per il triennio 2020/2022 cinque progetti finanziabili con l'aumento del 20% del diritto annuo il cui iter di approvazione da parte del Mise è ancora in corso. Tali progetti denominati rispettivamente Punto impresa digitale, Turismo, Formazione lavoro, Prevenzione crisi d'impresa e Preparazione delle PMI ad affrontare i mercati internazionali , rappresenteranno una parte fondamentale dell'attività dell'Ente nel corso dell'esercizio. Per le loro caratteristiche e tipicità, anche senza il

supporto di risorse aggiuntive, dovranno comunque trovare realizzazione, logicamente in maniera ridotta, al fine di mettere a frutto per i primi tre i risultati del lavoro realizzato nel triennio precedente e per gli altri due, relativi a compiti propri della Camera, la realizzazione di attività necessarie per le imprese del territorio. Si richiederà pertanto di coordinare il lavoro dei dirigenti e delle strutture direttamente interessate alla loro realizzazione con riferimento allo sviluppo delle iniziative e all'entità delle risorse che risulteranno disponibili. Una ulteriore difficoltà da governare sarà correlata con gli eventuali tempi necessari al Mise per l'approvazione dei progetti che potranno determinarne una partenza molto ritardata. La assoluta novità e strategicità poi del progetto relativo all'Ocri renderà necessario una riorganizzazione delle risorse di personale dedicate alla luce della carenza di organico che l'Ente registra. Sarà determinante in corso di realizzazione esercitare una azione costante e incisiva di coordinamento e monitoraggio dell'avanzamento realizzativo al fine di garantire un conseguimento di risultati in linea con gli obiettivi di sistema e dell'Ente, e in presenza di eventuali problematiche, un tempestivo adeguamento operativo e individuazione di soluzioni alternative.

Indicatore di misurazione: rispetto degli indicatori di risultato previsti dall'Ente per i singoli progetti
Peso obiettivo: 50%

Obiettivi del dirigente Area Affari Economici Riccardo Borghero

1 – Coordinamento 4 progetti digitalizzazione, turismo, internazionalizzazione, Ocri

La Camera di Commercio di Verona sarà chiamata a realizzare, utilizzando le risorse legate all'aumento del diritto annuo per il triennio 2020/2022, 5 progetti relativi a digitalizzazione, turismo, internazionalizzazione, Ocri e lavoro.

Il Dirigente coordinerà i primi 4 dei 5 progetti citati, sia nel caso venga confermata la possibilità di accedere a risorse aggiuntive legate all'aumento del 20%, sia nel caso ciò non avvenga.

Indicatore di misurazione: realizzazione di almeno 1 iniziativa per ciascuno dei 4 progetti

Peso obiettivo: 50%

2 – Coordinamento commissioni consiliari “Promozione e turismo” e “Sviluppo e promozione artigianato veronese”

Nel corso del 2019, la Camera di Commercio di Verona ha creato 2 commissioni consiliari, denominate “Promozione e turismo” e “Sviluppo e promozione artigianato veronese”, con lo scopo di affiancare con proposte operative il lavoro della Giunta sui temi degli interventi economici.

Il Dirigente coordinerà i lavori delle 2 Commissioni, assicurando il necessario raccordo tra esse, il Presidente, la Giunta e la struttura operativa.

Indicatore di misurazione: realizzazione di almeno 3 incontri per ogni commissione

Peso obiettivo: 25%

3 – Verona Fashion Days: implementazione progetto

La Camera di Commercio di Verona ha creato nel 2019, partendo dalle precedenti esperienze della sfilata “Verona Fashion”, il nuovo format “Verona Fashion Days”. A seguito del numero zero della manifestazione, il Dirigente è chiamato a progettare l'evento del 2020, verificando la possibilità di implementarlo anche sulla base dei punti di forza e di criticità rilevati nel 2019.

Indicatore di misurazione: progettazione, implementazione e realizzazione evento Verona Fashion Days 2020

Peso obiettivo: 25%

Obiettivi del dirigente Area Anagrafe e Registri Pietro Scola

1 – Alternanza scuola-lavoro, orientamento al lavoro e alle professioni, certificazione delle competenze: gestione gruppo di lavoro e iniziative di coordinamento impulso e sensibilizzazione.

Le recenti modifiche alla legge 580/93 hanno introdotto nuove competenze per le Camere di Commercio tra le quali quelle relative all'alternanza scuola/lavoro (ridefinita, successivamente, come "P.C.T.O. percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento"), all'orientamento al lavoro, alla certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali e al supporto per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro. La Camera di Commercio di Verona, a partire dal 2015 e anche sulla base di apposito protocollo di intesa con l'Ufficio Scolastico Provinciale di Verona, ha progettato e realizzato molteplici iniziative in materia di orientamento e di PCTO. L'esperienza acquisita in questi ambiti consente di cominciare ad affrontare, programmando specifiche iniziative ed eventi, anche le materie, più complesse e delicate, che riguardano la certificazione delle competenze e il supporto all'incontro tra domanda e offerta di lavoro (detto anche "placement"). Si prevede quindi, oltre al proseguimento delle iniziative di alternanza e orientamento in corso, di avviare la progettazione in questi nuovi ambiti a partire dalla sottoscrizione di una convenzione con l'Università di Verona. Nel corso del 2020 si prevede inoltre, sempre in materia di placement e di certificazione delle competenze, di progettare e realizzare almeno 2 iniziative.

Sarà compito del dirigente gestire i rapporti con l'Università di Verona per la sottoscrizione della convenzione oltre a quello di sovrintendere, con attività di impulso, direzione e coordinamento, a tutte le iniziative e che verranno progettate e realizzate nel corso dell'anno nelle materie citate.

Indicatore di misurazione: sottoscrizione convenzione e realizzazione di due iniziative in materia di incontro domanda offerta di lavoro e di certificazione delle competenze

Peso obiettivo: 50%

2 – Domus Mercatorum: attività propedeutiche all'alienazione

La Giunta della Camera di Commercio di Verona ha deliberato di procedere alla vendita dell'immobile storico-monumentale di Piazza delle Erbe. Sono stati avviati contatti con il Banco Popolare per sondare la disponibilità a cedere alla Camera una parte della superficie del piano terra per la realizzazione di una uscita di emergenza e un ascensore. Verificata, sia pur genericamente la volontà del Banco di venire incontro alle esigenze della Camera, occorre avviare i contatti con il Fondo delle Generali, (nel quale sono stati conferiti gli immobili del Banco Popolare che li utilizza come locatario).

Compito del dirigente: tenere i contatti con i soggetti coinvolti, dare impulso alle attività e coordinare i tecnici incaricati dalla Camera per eventuali nuove integrazioni progettuali e peritali, sovrintendere, se sarà possibile avviarla entro l'anno, a tutta l'attività necessaria per l'alienazione dell'immobile.

Indicatore di misurazione: organizzazione di almeno 4 incontri sulla materia.

Peso obiettivo: 25%

3 – Chiusura sedi staccate

La Camera di Commercio di Verona, in considerazione del processo di digitalizzazione della pubblica amministrazione che consente di erogare a distanza la maggior parte dei servizi, e della necessità di utilizzare al meglio le proprie risorse, intende procedere, nel corso dell'anno 2020, alla chiusura delle sedi distaccate sul territorio. Nel corso del 2019 sono stati contattati i sindaci di

tutti i Comuni nei quali sono collocate le sedi (San Bonifacio, Villafranca e Legnago). Si è concordato con questi ultimi che, a fronte della chiusura, la Camera di Commercio avrebbe proposto diverse modalità di erogazione di quei servizi (in particolare vidimazioni e rilascio firme digitali) che implicano la presenza fisica dell'utente allo sportello.

Per quanto riguarda le vidimazioni, la proposta che verrà presentata ai Comuni sarà quella di prevedere una sorta di recapito, gestito da personale comunale, dove le imprese potranno depositare i libri e i formulari da vidimare. Sulla base delle istruzioni che saranno fornite dalla Camera, gli addetti che verranno individuati dal Comune, dovranno limitarsi a ricevere i libri e i formulari, effettuare una sommaria verifica di regolarità e consegnare all'impresa una ricevuta di deposito. Periodicamente, anche sulla base delle quantità di libri depositati, passerà un addetto camerale per la protocollazione con il programma NUBO di Infocamere e per la vidimazione dei libri e formulari. La procedura andrà formalizzata e concordata punto per punto con i referenti del Comune.

Per il rilascio delle firme digitali sono stati avviati, già nel 2019, contatti con le associazioni di categoria per l'apertura di sportelli, autorizzati dalla Camera di Commercio, nelle loro sedi collocate sul territorio provinciale. Sono state approvate e sottoscritte le convenzioni con Confcommercio, Coldiretti e ANCE. Nel corso del 2020, sulla base di una procedura concordata e dopo apposita formazione, partirà l'attività di rilascio dei dispositivi di firma da parte del personale delle associazioni. Si conta nel corso del 2020 di partire con gli sportelli presso le associazioni firmatarie e di sottoscrivere nuove convenzioni con le associazioni artigiane.

Compito del dirigente sarà quello di sovrintendere a tutte le attività, organizzare e dirigere gli incontri programmatici con i referenti di ciascuno dei

Comuni interessati, predisporre ed illustrare in Giunta apposita delibera e/o comunicazione.

Indicatore di misurazione: predisposizione istruzioni per personale comunale addetto al ricevimento di libri e formulari, avvio di almeno tre sportelli per le firme digitali presso le associazioni, predisposizione comunicazione e/o deliberazione di Giunta

Peso obiettivo: 25%



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA **VERONA**

PIANO DELLA PERFORMANCE

2020 -2022

***aggiornamento approvato dalla Giunta con
deliberazione n. 100 del 24 giugno 2020***

Premessa

Con l'approvazione del Piano della performance la Giunta rende esplicite le modalità operative con le quali si intende dare attuazione agli indirizzi strategici e alle linee di intervento stabilite dal Consiglio con il Programma pluriennale e la Relazione previsionale e programmatica.

In quanto documento operativo, il Piano della Performance definisce, a partire dagli ambiti di intervento strategico costituiti dalle Aree ed obiettivi strategici, il dettaglio annuale degli obiettivi operativi e delle relative azioni attuative, per ognuno dei quali sono anche individuati specifici indicatori di misurazione e di risultato attesi.

Con deliberazione n. 14 del 31 gennaio 2020 è stato approvato il Piano della performance 2020-2022, all'interno del quale sono specificati gli obiettivi individuali assegnati ai dirigenti per l'anno 2020 e i criteri per la misurazione della performance complessiva di Ente, oltre all'insieme degli obiettivi operativi annuali. Successivamente, con Determinazione del Segretario generale n. 54 del 10 febbraio 2020, gli obiettivi operativi annuali definiti nell'ambito del Piano della Performance sono stati affidati alla dirigenza camerale, dando atto che i dirigenti provvedessero ad affidare al personale degli uffici di loro responsabilità le singole azioni in cui si dettagliano gli obiettivi operativi, apportando, qualora necessari, eventuali aggiornamenti al fine di raggiungere una migliore operatività.

Nel corso dei primi mesi del corrente anno, tuttavia, si sono verificati eventi di portata eccezionale che hanno modificato il quadro d'insieme non solo a livello nazionale, ma anche europeo e mondiale. La diffusione della pandemia da Coronavirus Covid-19 ha determinato situazioni di vera emergenza per la sicurezza e salute delle persone e di grave pregiudizio per la tenuta del sistema economico globale, rendendo necessaria l'adozione di drastiche misure di contrasto che hanno anche imposto il fermo di molte attività lavorative e produttive, oltre che un generale contenimento e distanziamento sociale.

Alla luce dei mutamenti intercorsi, il Consiglio camerale ha quindi adottato opportuni aggiornamenti al Programma Pluriennale 2020-2024 e Relazione Previsionale e Programmatica 2020, rideterminando altresì le risorse economico-finanziarie e gli

investimenti necessari alla ridefinizione della progettazione delle attività, delineando nuove linee di intervento destinate a sostegno del sistema economico locale nella delicata fase di ripresa delle attività produttive.

Di conseguenza, è necessario allineare i contenuti del Piano della performance in adeguamento alla modificata programmazione, rimodulando gli obiettivi individuali per l'anno 2020 assegnati ai dirigenti e modificando il dettaglio operativo affidato dai dirigenti al personale degli uffici di loro responsabilità, in quanto proprio su questo livello di pianificazione risulta, con più evidenza, l'impatto prodotto dalle misure organizzative imposte o adottate in conseguenza della emergenza sanitaria.

Nelle pagine che seguono viene quindi data evidenza delle modifiche apportate al Piano della performance 2020-2022 secondo quanto approvato dalla Giunta camerale, con deliberazione n. 100 del 24.6.2020, sentito anche il parere favorevole espresso dall'Organismo indipendente di valutazione della performance, al quale le modifiche sono state preventivamente sottoposte il 16.6.2020.

**OBIETTIVI INDIVIDUALI DEI DIRIGENTI PER L'ANNO 2020 COME RIMODULATI DALLA
GIUNTA CAMERALE CON DELIBERAZIONE N. 100 DEL 24.6.2020**

Obiettivi del Segretario Generale Cesare Veneri

1 – Partecipazioni camerali

La gestione delle partecipazioni camerali riveste una importanza sempre più rilevante e strategica nell'ambito dell'operatività dell'Ente. Nel corso dell'esercizio 2020 sono previste alcune operazioni che richiederanno per la complessità e per le attese ricadute strategiche e finanziarie un livello di impegno molto consistente e tecnicamente qualificato. Inoltre, la molteplicità di soggetti coinvolti nelle operazioni, con interessi non propriamente convergenti, richiederà la capacità di gestire proficuamente e intelligentemente i rapporti. Si renderà necessario supportare adeguatamente gli organi camerali nella fase di formazione delle decisioni e predisporre conseguentemente con la dovuta tempestività la documentazione e i provvedimenti necessari per il perfezionamento delle operazioni. In particolare si renderà necessario perfezionare la partecipazione della Camera al previsto aumento di capitale di Verona fiere spa che presenta aspetti di delicatezza sia in relazione all'entità degli importi che alle modalità di perfezionamento della procedura anche in relazione alla necessaria autorizzazione da parte del Mise. Nel corso dell'esercizio è previsto inoltre il completamento della complessa operazione in itinere relativa ai rapporti societari all'interno dell'Aeroporto Catullo attraverso la partecipata Aerogest srl che dovrà a sua volta trovare una adeguata stabilizzazione. Come detto la complessità delle operazioni richiederanno l'impiego di risorse temporali, di competenze tecniche e di capacità relazionali molto rilevanti al fine di consentire il raggiungimento dei risultati prefissati

Indicatore di misurazione: predisposizione della documentazione a supporto delle decisioni e dei provvedimenti conseguenti nel rispetto della tempistica definita dagli organi camerali.

Peso obiettivo: 30%

2 – Adempimenti organizzativi / gestionali a seguito dell'emergenza Covid-19

L'imprevista emergenza che ha colpito il paese a seguito della pandemia Covid-19 ha richiesto una immediata e complessa attivazione al fine di attuare gli adempimenti

organizzativi previsti dalle norme che via via in modo disorganico si sono succedute e di tutelare in maniera puntuale la salute dei dipendenti e degli utenti camerali. Questa fase emergenziale comunque continuerà almeno per il corso di tutto il 2020 e pertanto sarà necessario procedere con continuità agli adeguamenti organizzativi sia in materia di organizzazione del lavoro, di modalità di accesso da parte dell'utenza ai servizi, che di gestione degli organi camerali. Il Segretario sarà così chiamato a coordinare la complessa e costante opera di gestione dell'ente in un contesto che assicuri oltre all'efficienza ed efficacia dei servizi resi e il corretto funzionamento dell'organizzazione, anche la necessaria attivazione di un complesso di strumenti e procedure atte a perseguire la tutela della salute. In un contesto totalmente nuovo ed imprevisto, si renderà pertanto necessario affrontare con prontezza ed elasticità il continuo divenire degli eventi mettendo in essere anche le opportune strategie motivazionali nei confronti dell'intera struttura, condizione indispensabile per un fattivo recepimento delle innovazioni organizzative.

Indicatore di misurazione: assicurare adeguata operatività all'Ente in un contesto di adeguata tutela della salute, garantendo altresì il funzionamento degli organi e la continuità nell'erogazione dei servizi raggiungendo almeno il 90% degli obiettivi assegnati alla struttura camerale

Peso obiettivo: 40%

3 – Emergenza Covid-19: interventi per le imprese

L'emergenza da Coronavirus-19 ha reso necessario ripensare completamente l'insieme degli interventi a sostegno delle imprese e del territorio già programmati in fase di approvazione del bilancio e piano delle performance. Il lavoro di riprogrammazione d'intesa con Presidente, Vicepresidente, Giunta e Dirigente di riferimento dovrà pertanto, recuperando le risorse disponibili, riconsiderare e riprogettare tutti gli interventi economici già previsti, compresi quelli contenuti nei progetti finanziati con l'aumento del 20% del diritto annuo già deliberato, adeguandoli alle nuove urgenti esigenze. Tale complessa attività dovrà poi trovare concretizzazione operativa nell'esercizio con particolare riferimento agli interventi finanziari di natura contributiva verso il sistema imprenditoriale.

Indicatore di misurazione: attivazione di almeno 3 interventi di natura contributiva della Camera di Commercio di Verona per gli interventi post-coronavirus a favore di imprese e territorio veronesi

Peso obiettivo: 30%

Obiettivi del dirigente Area Affari Economici Riccardo Borghero

1 – Coordinamento 5 progetti digitalizzazione, turismo, internazionalizzazione, crisi d'impresa e formazione lavoro

La Camera di Commercio di Verona sarà chiamata a realizzare, utilizzando le risorse legate all'aumento del diritto annuo per il triennio 2020/2022, 5 progetti relativi a digitalizzazione, turismo, internazionalizzazione, crisi d'impresa e formazione lavoro. Il Dirigente coordinerà i 5 progetti citati, tenendo conto delle variazioni riferite al contesto emergenza Covid-19.

Indicatore di misurazione: realizzazione di almeno 1 iniziativa per ciascuno dei 5 progetti

Peso obiettivo: 50%

. 2 – Coordinamento commissioni consiliari "Promozione e turismo" e "Sviluppo e promozione artigianato veronese"

Nel corso del 2019, la Camera di Commercio di Verona ha creato 2 commissioni consiliari, denominate "Promozione e turismo" e "Sviluppo e promozione artigianato veronese", con lo scopo di affiancare con proposte operative il lavoro della Giunta sui temi degli interventi economici. Il Dirigente coordinerà i lavori delle 2 Commissioni, assicurando il necessario raccordo tra esse, il Presidente, la Giunta e la struttura operativa

Indicatore di misurazione: realizzazione di almeno 2 incontri per ogni commissione

Peso obiettivo: 10%

3 – Gestione emergenza Covid-19: interventi per le imprese

La Camera di Commercio di Verona deve, a fronte dell'emergenza da coronavirus, ripensare completamente tutti gli interventi già programmati a sostegno delle imprese e del territorio di riferimento. Il Dirigente è chiamato, d'intesa con Presidente, Vicepresidente, Giunta e Segretario Generale, a riprogettare tutti gli interventi economici previsti per il 2020. E' poi chiamato, nel corso dell'anno, a coordinare l'attuazione degli obiettivi del piano afferenti alla sua Area di riferimento, in primis attraverso gli interventi finanziari di natura contributiva verso il sistema imprenditoriale.

Indicatore di misurazione: attivazione di almeno 3 interventi di natura contributiva della Camera di Commercio di Verona per gli interventi post-coronavirus a favore di imprese e territorio veronesi

Peso obiettivo: 40%

Obiettivi del dirigente Area Anagrafe e Registri Pietro Scola

1 – Alternanza scuola-lavoro, orientamento al lavoro e alle professioni, certificazione delle competenze: gestione gruppo di lavoro e iniziative di coordinamento impulso e sensibilizzazione

Le recenti modifiche alla legge 580/93 hanno introdotto nuove competenze per le Camere di Commercio tra le quali quelle relative all'alternanza scuola/lavoro (ridefinita, successivamente, come "P.C.T.O. percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento"), all'orientamento al lavoro, alla certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali e al supporto per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro. La Camera di Commercio di Verona, a partire dal 2015 e anche sulla base di apposito protocollo di intesa con l'Ufficio Scolastico Provinciale di Verona, ha progettato e realizzato molteplici iniziative in materia di orientamento e di PCTO. L'esperienza acquisita in questi ambiti consente di cominciare ad affrontare, programmando specifiche iniziative ed eventi, anche le materie, più complesse e delicate, che riguardano la certificazione delle competenze e il supporto all'incontro tra domanda e offerta di lavoro (detto anche "placement"). Si prevede quindi, oltre al proseguimento delle iniziative di alternanza e orientamento in corso, di avviare la progettazione in questi nuovi ambiti a partire dalla sottoscrizione di una convenzione con l'Università di Verona. Sarà compito del dirigente gestire i rapporti con l'Università di Verona per la sottoscrizione della convenzione oltre a quello di sovrintendere, con attività di impulso, direzione e coordinamento, a tutte le iniziative e che verranno progettate e realizzate nel corso dell'anno nelle materie citate.

A seguito dell'emergenza sanitaria provocata dalla pandemia da Covid 19 è necessario aggiornare il presente obiettivo prevedendo la riprogrammazione degli eventi previsti (almeno 2 nell'ambito del placement e/o di certificazione delle competenze), che erano stati concepiti come incontri in presenza, utilizzando modalità di realizzazione a distanza mediante l'utilizzo delle piattaforme digitali disponibili (Meet, Zoom o altre).

Indicatore di misurazione: sottoscrizione convenzione e realizzazione di due iniziative in materia di incontro domanda offerta di lavoro e di certificazione delle competenze

Peso obiettivo: 50%

2 – Domus Mercatorum: attività propedeutiche all'alienazione

La Giunta della Camera di Commercio di Verona ha deliberato di procedere alla vendita dell'immobile storico-monumentale di Piazza delle Erbe. Sono stati avviati contatti con il Banco Popolare per sondare la disponibilità a cedere alla Camera una parte della superficie del piano terra per la realizzazione di una uscita di emergenza e un ascensore. Verificata, sia pur genericamente la volontà del Banco di venire incontro alle esigenze della Camera, occorre avviare i contatti con il Fondo delle Generali, (nel quale sono stati conferiti gli immobili del Banco Popolare che li utilizza come locatario). Compito del dirigente: tenere i contatti con i soggetti coinvolti, dare impulso alle attività e coordinare i tecnici incaricati dalla Camera per eventuali nuove integrazioni progettuali e peritali, sovrintendere, se sarà possibile avviarla entro l'anno, a tutta l'attività necessaria per l'alienazione dell'immobile.

Indicatore di misurazione: organizzazione di almeno 4 incontri sulla materia.

Peso obiettivo: 25%

3 – Chiusura sedi staccate

La Camera di Commercio di Verona, in considerazione del processo di digitalizzazione della pubblica amministrazione che consente di erogare a distanza la maggior parte dei servizi, e della necessità di utilizzare al meglio le proprie risorse, intende procedere, nel corso dell'anno 2020, alla chiusura delle sedi distaccate sul territorio. Nel corso del 2019 sono stati contattati i sindaci di tutti i Comuni nei quali sono collocate le sedi (San Bonifacio, Villafranca e Legnago). Si è concordato con questi ultimi che, a fronte della chiusura, la Camera di Commercio avrebbe proposto diverse modalità di erogazione di quei servizi (in particolare vidimazioni e rilascio firme digitali) che implicano la presenza fisica dell'utente allo sportello. Per quanto riguarda le vidimazioni, la proposta che verrà presentata ai Comuni sarà quella di prevedere una sorta di recapito, gestito da personale comunale, dove le imprese potranno depositare i libri e i formulari da vidimare. Sulla base delle istruzioni che saranno fornite dalla Camera, gli addetti che verranno individuati dal Comune, dovranno limitarsi a ricevere i libri e i formulari, effettuare una sommaria verifica di regolarità e consegnare all'impresa una ricevuta di deposito. Periodicamente, anche sulla

base delle quantità di libri depositati, passerà un addetto camerale per la protocollazione con il programma NUBO di Infocamere e per la vidimazione dei libri e formulari. La procedura andrà formalizzata e concordata punto per punto con i referenti del Comune. Per il rilascio delle firme digitali sono stati avviati, già nel 2019, contatti con le associazioni di categoria per l'apertura di sportelli, autorizzati dalla Camera di Commercio, nelle loro sedi collocate sul territorio provinciale. Sono state approvate e sottoscritte le convenzioni con Confcommercio, Coldiretti e ANCE. Nel corso del 2020, sulla base di una procedura concordata e dopo apposita formazione, partirà l'attività di rilascio dei dispositivi di firma da parte del personale delle associazioni. Si conta nel corso del 2020 di partire con gli sportelli presso le associazioni firmatarie e di sottoscrivere nuove convenzioni con le associazioni artigiane. Compito del dirigente sarà quello di sovrintendere a tutte le attività, organizzare e dirigere gli incontri programmatici con i referenti di ciascuno dei Comuni interessati, predisporre ed illustrare in Giunta apposita delibera e/o comunicazione.

L'emergenza sanitaria conseguente alla pandemia del Coronavirus impone di ricercare modalità di effettuazione delle attività che riducano al minimo o eliminino del tutto il contatto fisico tra le persone. A questo scopo è stata messa a punto una modalità di rilascio delle firme digitali a distanza, con spedizione postale del dispositivo, che consente agli utenti di evitare di recarsi di persona allo sportello.

Indicatore di misurazione: predisposizione istruzioni per personale comunale addetto al ricevimento di libri e formulari, avvio di almeno uno sportello e svolgimento attività preliminari per altri due per le firme digitali presso le associazioni, implementazione procedura di riconoscimento a distanza degli utenti e invio postale dei dispositivi, predisposizione comunicazione e/o deliberazione di Giunta

Peso obiettivo: 25%

**CRITERI DI MISURAZIONE DI PERFORMANCE COMPLESSIVA DI ENTE NELL'AMBITO
DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA ANNO 2020 COME RIMODULATI CON
DELIBERAZIONE N.100 DEL 24.6.2020**

Secondo il *Sistema di misurazione e valutazione della performance* adottato dall'Ente, approvato con deliberazione della Giunta n. 260 del 19.12.2019, la performance organizzativa della Camera di commercio di Verona si articola su tre livelli: la performance complessiva dell'Ente, la performance delle Aree organizzative, la performance dei Servizi.

La misurazione della performance delle Aree organizzative e dei Servizi è sinteticamente espressa da un unico valore percentuale costituito dalla media dei risultati di performance dei diversi obiettivi e/o azioni assegnati alle singole articolazioni. Nel caso della performance complessiva di Ente, invece, è utilizzato uno specifico modello di misurazione

La performance complessiva dell'Ente

In linea con le disposizioni normative del D. Lgs. 150/2009 sugli ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa, viene adottato un modello che misura il risultato complessivo dell'Ente dando rilievo alle dimensioni su cui si può, in sintesi ma in modo efficace e completo, valutare la capacità di performance della Camera. In particolare si dà peso:

- ✓ alla capacità dell'Ente di realizzare gli obiettivi programmati (grado di attuazione della strategia);
- ✓ alla capacità dell'Ente di mantenere standard di performance nell'erogazione dei servizi (portafoglio delle attività e dei servizi);
- ✓ alla capacità dell'Ente di utilizzare in modo efficiente le risorse disponibili (stato di salute dell'amministrazione);
- ✓ alla valutazione effettuata dagli stakeholder esterni circa il gradimento dei servizi erogati (impatti dell'azione amministrativa).

Di seguito è illustrato in dettaglio il modello di misurazione della performance complessiva di Ente previsto per il 2020, con la completa indicazione degli

obiettivi individuati, del peso attribuito, degli indicatori di misurazione associati e dei target di risultato attesi:

Grado di attuazione della strategia	
DESCRIZIONE	Attuazione della strategia attraverso la declinazione degli obiettivi strategici in obiettivi operativi e azioni
AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE	tutte
KPI	sommatoria delle performance delle singole azioni/numero totale delle azioni pianificate
TARGET	> = 90%
(peso obiettivo 40%)	

Portafoglio delle attività e dei servizi

DESCRIZIONE	Attuazione della strategia attraverso la declinazione degli obiettivi strategici in obiettivi operativi e azioni
AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE	Unità organizzative dedicate ai servizi esterni
KPI	tempi medi di erogazione dei servizi
TARGET	rispetto tempi normativi o regolamentari previsti
(peso obiettivo 30%)	

Nel corso dei primi mesi del 2020, alla luce della situazione di emergenza causata dalla pandemia da Covid-19, le disposizioni organizzative adottate dalla Camera di commercio hanno comportato una revisione delle modalità di erogazione dei servizi camerali, anche disponendo la momentanea chiusura degli sportelli, ma assicurando il costante contatto con gli uffici via mail o telefono, così come l'erogazione dei servizi essenziali per mezzo di prenotazione degli accessi.

In questo mutato contesto operativo, quindi, l'indicatore originariamente associato al criterio di misurazione della performance organizzativa in merito al portafoglio delle attività e dei servizi appare non adeguato. Più precisamente, non lo è il target atteso relativo al mantenimento dei tempi medi rilevati nel 2019, in ragione del rallentamento o momentanea sospensione delle normali attività di sportello durante il periodo di emergenza secondo le disposizioni organizzative adottate. E' dunque più opportuno rimodulare il target atteso, misurando l'erogazione dei servizi in relazione al rispetto dei

tempi normativi o regolamentari previsti, aggiornando quindi, come sopra riportato, lo schema dello specifico criterio di misurazione.

Stato di salute dell'amministrazione	
DESCRIZIONE	Dimensionamento del personale rispetto al bacino di imprese
AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE	tutte
KPI	unità FTE /1000 imprese e unità locali registrate
TARGET	$\leq 0,92$
(peso obiettivo 20%)	

Impatto dell'azione amministrativa	
DESCRIZIONE	Indagine di customer satisfaction esterna
AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE	Unità organizzative dedicate ai servizi esterni
KPI	giudizi 3-4-5
TARGET	$\geq 80\%$
(peso obiettivo 10%)	

**DETTAGLIO OPERATIVO ANNO 2020 DEL PIANO DELLA PERFORMANCE 2020-2022
COME MODIFICATO CON DELIBERAZIONE N. 100 DEL 24.6.2020**

La revisione alla programmazione 2020 è dovuta alla eccezionalità degli eventi verificatesi a partire dal mese di marzo a causa dello scoppio della pandemia da Covid-19, che ha non solo comportato generalizzati rischi sanitari, ma che ha imposto l'adozione di misure organizzative di assoluta rilevanza, limitando fortemente, se non addirittura impedendo, il regolare svolgimento di qualsiasi attività fosse stata prevista. Il dettaglio operativo annuale del Piano risulta quindi il livello di programmazione nel quale si registrano più modifiche. Ne sono un esempio gli obiettivi operativi o le azioni che, necessariamente, devono essere cancellati dal momento che la loro realizzazione è, di fatto, non più perseguibile, mentre per altri casi è opportuno, quantomeno, rimodulare gli indicatori di misurazione associati o rivedere i relativi target attesi.

Allo scopo di dare una visione d'insieme allo stato ante e post modifiche, nello schema riepilogativo si utilizza una specifica evidenziazione e il carattere di colore rosso, riportando, per opportuna comparazione, l'indicatore o target originario. Quanto invece non oggetto di evidenziazione resta da intendersi interamente confermato, trattandosi di attività per le quali non sono necessarie modifiche o annullamenti e che possono essere comunque realizzate da parte del personale, seppure non in presenza fisica all'interno della sede camerale, ma svolgendo il proprio lavoro in modalità remota come previsto dalle norme organizzative. Inoltre, nei casi peraltro opportunamente evidenziati, alcune modifiche apportate alle azioni del Piano comportano, in ragione del loro necessario collegamento, anche la rimodulazione degli indicatori o del target annuale 2020 previsti per gli obiettivi strategici.

La versione completa e aggiornata del prospetto grafico di albero della performance, in riferimento alla quale verrà condotto anche il monitoraggio semestrale, è quindi inserita nella sezione finale del presente aggiornamento.

AREA STRATEGICA	Obiettivo Strategico	Programma	Codice Obiettivo Operativo	Obiettivo Operativo	Indicatore/target attuale	modifiche proposte	Codice Azione	Azione	Indicatore/target attuale	modifiche proposte
01. COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE	01.01 Internazionalizzazione (rivisti indicatori)	Supporto alle PMI nei processi di internazionalizzazione	OO185	Formazione e informazione alle imprese relativa ai documenti per l'estero	nr 2 eventi	nr 2 informative	AZ826	Attività formative ed informative inerenti le nuove procedure di richiesta dei documenti per l'estero	nr 2 eventi	2 informative via PEC
							AZ827	Consulenza personalizzata alle imprese per la soluzione di specifiche problematiche attinenti la documentazione per l'estero	nr 6 imprese assistite	consulenza telefonica ad hoc o scambio e-mail
			OO206	Progetto Ri. Ver. - Preparazione ai mercati internazionali			AZ908	Realizzazione di attività informative, workshop e seminari sui temi dell'internazionalizzazione	nr 2 workshop con 22 imprese coinvolte	>=10 workshop / mantenuto nr imprese
							AZ909	Coinvolgimento di buyers stranieri in iniziative di preparazione ai mercati internazionali	nr 8 buyers coinvolti	non possibile realizzare incontri di incoming (cancellata)
	01.02 Digitalizzazione, Sviluppo e qualificazione aziendale e dei prodotti	Diffusione della cultura e pratica del digitale	OO164	Punto Impresa Digitale			AZ763	Realizzazione di una brochure informativa sul Punto Impresa Digitale	entro 30/6/2020	
							AZ782	Realizzazione di un video promozionale del Punto Impresa Digitale	entro 30/6/2020	
							AZ783	Realizzazione di Assessment della maturità digitale (Selfie4.0 e Zoom4.0)	100 assessment	
							AZ784	Realizzazione report imprese digitali	entro 31/12	
	01.03 Orientamento al lavoro	Orientamento al lavoro e alle professioni	OO168	Servizi di supporto a istituti scolastici e studenti	entro 31/10	spostate a 31/12	AZ779	Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento: progetti di qualità	3 scuole e 30 studenti coinvolti; almeno 2 incontri	confermati con incontri gestiti a distanza
							AZ780	Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento: visita aziendale	1 studio fattibilità; 2 visite aziendali per classi scuole superiori	non possibile coinvolgere scuole superiori
							AZ912	Iniziativa in materia di orientamento al lavoro		avviare collaborazione con Università a favore inserimento giovani laureati nel mondo del lavoro (1 incontro di coordinamento e 1 documento operativo del progetto concordato)
							AZ781	Orientamento al lavoro: evento formativo sulle tecniche per redigere il curriculum e affrontare un colloquio di lavoro	1 incontro coordinamento e 1 evento(workshop)	sostituire l'evento con un documento da diffondere sul sito o riprogrammarlo in remoto
	02.01 Governance e Infrastrutture	Gestione partecipazioni	OO199	Gestione delle partecipazioni dell'Ente			AZ855	Razionalizzazione annuale delle partecipazioni dell'Ente secondo le disposizioni dell'art.20 d.Lgs 175/2016 e Relazione sull'attuazione del Piano anno precedente ex art.20 c.4 d.Lgs 175/2016		
							AZ856	Tempestività gestione procedure inerenti aumenti di capitale - cessioni - liquidazioni - trasformazioni in società o organismi partecipati		
							AZ857	Partecipazione dell'Ente alle Assemblies delle società partecipate		
							AZ858	Aggiornamento partecipazioni sul sito camerale		
			OO203	Gestione amministrativa organismi partecipati			AZ885	Raccolta report post assemblee organismi partecipati e conseguente informativa alla Giunta camerale		
							AZ785	Regolamento voucher Alternanza Scuola e Lavoro anno 2019-liquidazione contributi	100% pratiche rendicontate	
			OO169	Progetto Ri.Ver- Liquidità e sostegno economico alle imprese veronesi			AZ786	Regolamento voucher Digitalizzazione anno 2019 - liquidazione contributi	100% pratiche rendicontate	
							AZ913	Predisposizione di nuovi Regolamenti per la concessione di contributi camerali		3 nuovi regolamenti
							AZ914	Controlli su contributi per accelerare la liquidazione contributi - verifiche eseguite coinvolgendo maggiore personale		entro 31/12 (con supporto altre UO del Servizio)
			OO170	Artigianato			AZ787	Realizzazione studio sull'artigianato veronese a supporto delle attività della Commissione Consiliare Sviluppo e Promozione Artigianato Veronese		

AREA STRATEGICA	Obiettivo Strategico	Programma	Codice Obiettivo Operativo	Obiettivo Operativo	Indicatore/target attuale	modifiche proposte	Codice Azione	Azione	Indicatore/target attuale	modifiche proposte
02. COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	02.02 Promozione e Sviluppo	Assistenza e supporto alle imprese veronesi	OO171	Progetto Ri.Ver. - Supporto del turismo e valorizzazione del patrimonio culturale			AZ788	Concorso Best of Wine Tourism 2021	nr 61 imprese	
							AZ789	Guida Verona Wine Tourism	entro 30/6/2020	entro 31/12
							AZ790	Gestione network www.greatwinecapitals.com	nr 10 news o post	
							AZ791	Realizzazione di percorsi formativi per i partecipanti al concorso Best of Wine Tourism	nr 10 imprese coinvolte	non possibile realizzare eventi esterni (cancellata)
							AZ792	Report sull'enoturismo	entro 31/12	
							AZ793	Iniziativa correlate al progetto Mirabilia	nr 2 eventi generali	non possibile realizzare eventi esterni (rimodulata)
			OO172	Realizzazione funzioni di presidio, coordinamento e gestione operativa della DMO Lago di Garda			AZ915	Gestione rapporti con Associazione Mirabilia e partecipazione ad incontri inerenti decisioni programmatiche		almeno 4 incontri (in remoto)
							AZ794	Organizzazione di incontri della DMO Lago di Garda e dei gruppi di lavoro per l'attuazione dell'Accordo di Programma	nr 4 incontri	
							AZ795	Analisi dati statistici sui movimenti turistici nell'area della destinazione turistica Lago di Garda		
							AZ796	Studio di fattibilità di una APP del vino		
			OO173	Vino			AZ797	Evento Verona Fashion Days		
			OO174	Moda						evento non realizzabile - annullato
			OO208	Legalità		entro 31/12	AZ916	Avvio delle procedure per la costituzione di una Consulta della Legalità		entro 31/12
			OO202	Realizzazione di report, studi, ricerche e relazioni			AZ881	Rapporto 2020 sull'economia veronese e Verona nel mondo		
							AZ882	Studi, ricerche e report su economia veronese		
							AZ883	Monitoraggio export veronese		
							AZ884	Realizzazione Schede comunali		
	02.03 Tutela del Mercato		OO190	Vigilare sulla sicurezza dei prodotti e la correttezza delle informazioni ai consumatori	nr 26 imprese nr 160 prodotti	ridurre a 12 imprese 100 prodotti	AZ838	Attività informativa e di vigilanza sulla sicurezza dei prodotti e sulla correttezza delle informazioni ai consumatori	nr 26 imprese convenzione Dintec 1 campagne informative 2	ridurre a 12 imprese aggiungere 1 webinar su sicurezza prodotti
							AZ839	Gestione Sportello Etichettatura e Sicurezza Alimentare	46 pratiche valutazione >4 1 evento informativo	confermati i primi 2 indicatori incremento a 2 eventi (webinar + open day)
							AZ920	Erogazione a distanza servizi prezzi e listini		rilascio copie listini con firma digitale gestione commissioni borsa in remoto
			OO191	Vigilanza sulla metrologia legale e i metalli preziosi	nr 110 imprese vigilate	ridurre a 66	AZ840	Attività di sorveglianza su metalli preziosi, strumenti metrici, cronotachigrafi: digitali e analogici, preimballaggi	imprese controllate 110 monitor. titolari metrici 2 strumenti vigilati 5% atti di controllo >8	imprese contr ridurre a 66 confermati monitoraggi strumenti vigilati ridurre a 4% sospensione controlli (sostituire con revisione modulistica di nr 32 modelli)
							AZ841	Attività informativa sulle indicazioni metrologiche sui prodotti preimballati	1 convenzione news o campagne su sito evento 1	confermati, ma evento gestito in remoto
							AZ842	Avvio attività di "controlli a richiesta"	entro 31/10	
			OO192	Promozione della legalità e della correttezza nelle attività economiche	evasione 75% verbali 100% concorsi a premio <3gg protesti	verbali =80% confermati altri indicatori	AZ843	Gestione delle sanzioni amministrative	600 ordinanze emesse 200 gg tempo medio 400 posizioni a ruolo emissione minuta 31/12 insinuaz.fallim < 100 gg adozione sist.Prosa < 31/7	500 ordinanze (sospens.termini) confermati tutti gli altri inserire NUOVO: sperimentazione servizio audizioni sanzioni in videoconferenza
							AZ844	Monitoraggio tempi di evasione istanze di cancellazione protesti	< 3gg	
							AZ845	Vigilanza in materia di concorsi a premio	evasione 100% richieste	confermato + nuovo indicatore: sperimentazione verbali chiusura gestione remota e rilascio con firma digitale

AREA STRATEGICA	Obiettivo Strategico	Programma	Codice Obiettivo Operativo	Obiettivo Operativo	Indicatore/target attuale	modifiche proposte	Codice Azione	Azione	Indicatore/target attuale	modifiche proposte
	(riveduto target anno 2020 + 1 NUOVO INDICATORE: nr processi automatizzati per erogazione servizio a distanza)	Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori	OO193	Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie	1 protocollo intesa 2 eventi	incrementati a 5 gli eventi (incontri OCRI e webinar)	AZ846	Gestione Organismo di mediazione	< 51gg tempo medio valut positiva > 80% casi sist inf CONCILIA entro 31/12	TUTTI confermati (rimodulato peso %) INSERITI NUOVI: rimodulazione processo per gestione in remoto e firma digitale 1 webinar informativo su gestione remota
							AZ847	Diffusione dell'utilizzo della mediazione volontaria in nuovi ambiti	1 evento	evento non gestibile in remoto - sostituita con altra az
							AZ921	Supporto a imprese e professionisti, attraverso attività seminariale e di comunicazione in materia di criteri di valutazione della crisi d'impresa		4 eventi con >250 partecipanti
							AZ848	Gestione Camera Arbitrale	attività formativa specialistica entro 31/12 - revisione elenco arbitri 30/6 1 evento su arbitrato internazionale	confermata formazione revisione spostata al 30/9 evento previsto per 27/3 ma annullato per Covid (rimodulazione peso % indicatori confermati)
			OO194	Avvio Organismo di composizione della crisi d'impresa	avvio entro 15/8 (ob ind PO)	RINVIATO A 2021 sostituito ob ind PO con Incarico di digitalizzazione processi del Servizio Regolazione Mercato	AZ849	Avvio Organismo di composizione della crisi d'impresa	7 eventi 200 partecipanti	> i 4 eventi realizzati ante Covid-19 sono ripresi come indicatori nuova azione inserita in altro Ob Operativo
			OO195	Diffondere la conoscenza degli strumenti di tutela della proprietà industriale	2 eventi	incrementati a 4 (di cui 3 webinar)	AZ850	Gestione sportello marchi e brevetti		
							AZ851	Gestione Sportello Tutela Proprietà intellettuale	2 eventi newsletter o FAQ grado valutazione >4 5 contatti nell'anno	4 4 eventi (di cui 3 webinar) confermati altri indicatori (rimodulato peso%) + NUOVO: riprogettazione servizio per utilizzo videoconferenza
			OO207	Marchi collettivi camerali			AZ910	Supporto per cessione marchi collettivi camerali	1 studio fattibilità entro 31/12	
	3.01 Semplificazione	Telematizzazione attività amministrativa	OO166	Servizio Pubblicità legale - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza e le P.A.	modello contratti di rete entro 30/9	spostare a 31/12	AZ766	SUAP telematico - scrivania enti terzi	2 eventi	confermati (a distanza)
							AZ767	Mantenimento dei tempi medi di conclusione del procedimento di costituzione delle start up	< 2gg	
							AZ768	Diffusione rilascio firme digitali e SPID - convenzioni RAO	nr 3 incontri con Ass.ni firmatarie convenzioni RAO	
							AZ919	Diffusione firme digitali - rilascio con riconoscimento a distanza		rimodulazione obiettivo: 1 convenzione con Infocert per rilascio da remoto e 1 corso formazione on-line per addetti
							AZ769	Contratti di rete: modello standard	entro 30/9	spostare a 31/12
			OO165	Servizio Pubblicità legale e supporto alle imprese - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza			AZ764	Controllo a campione pratiche SCIA		
								Uffici Registro Imprese - Abilitazioni e Sanzioni- Assistenza qualificata alle imprese - alternanza scuola lavoro/servizi digitali/SUAP: attuazione del Piano di prevenzione della corruzione	nr 4 incontri	confermati (a distanza)
							AZ765	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		
							AZ864			
			OO175	Controlli e verifiche sui contributi camerali			AZ798	Controlli sui contributi camerali (Antimafia e antiriciclaggio)		
							AZ799	Servizio Promozione - Prosecuzione dell'attività in materia di antiriciclaggio ai fini della segnalazione all'UIF		
							AZ800	Verifiche ispettive presso le imprese beneficiarie di contributi camerali	30 imprese controllate	non possibile attività in esterno

AREA STRATEGICA	Obiettivo Strategico	Programma	Codice Obiettivo Operativo	Obiettivo Operativo	Indicatore/target attuale	modifiche proposte	Codice Azione	Azione	Indicatore/target attuale	modifiche proposte
	03.02 Trasparenza e Comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	OO183	Albo Imprese Artigiane - Prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza			AZ818	Albo Imprese Artigiane - controllo a campione sulle Segnalazioni Certificate di Inizio Attività	5% scia	
							AZ819	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		
							AZ820	Attività formativa in materia di antiriciclaggio, in applicazione della normativa ai sensi del decreto n.90/2017.	nr 2 attività formative	ridurre a 1 (solo nel secondo semestre sono previsti corsi)
			OO186	Assicurare la trasparenza nel rilascio di certificazioni e visure mediante adozione di idonee misure di prevenzione			AZ828	Controlli su rilascio di certificati e visure allo sportello	12 controlli (1 al mese)	ridurre a 9 (sospensione servizio marz,apr,magg)
							AZ829	Monitoraggio e controllo delle pratiche telematiche di richiesta di certificati di origine ed altri documenti per l'estero	5% pratiche	
			OO197	Servizio Regolazione del Mercato - Prevenzione della corruzione			AZ900	Borsa Merci - verifica incassi		
							AZ901	Listini depositati - verifica incassi		
							AZ902	Deposito marchi e brevetti		
							AZ903	Concorsi a premio- verifica incassi		
			OO200	Servizio Ragioneria e Provveditorato - attività di prevenzione della corruzione e adempimenti degli obblighi di pubblicità			AZ859	Enti controllati - Aggiornamento sezione informativa		
							AZ860	Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio - gestione stipendi		
							AZ861	Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio - gestione mandati		
							AZ862	Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio - gestione sgravi DA		
							AZ863	Pubblicazione mandati e Indice tempestività pagamenti		
							AZ865	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		
		OO204		Uffici di Staff - attività in materia di anticorruzione a trasparenza			AZ886	Aggiornamento e pubblicazione mensile elenchi provvedimenti adottati dagli Organi camerali		
							AZ889	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		
							AZ890	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		
							AZ891	Predisposizione report attestante gli obiettivi raggiunti e l'integrazione tra Piano della Performance e il Piano di prevenzione della corruzione e della trasparenza		
							AZ892	Aggiornamento e pubblicazione Registro degli accessi - Aggiornamento vademecum accesso documentale		
							AZ893	Aggiornamento carta dei servizi - Predisposizione e invio newsletter camerale	14 newsletter nell'anno	ridurre a 12
		Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	OO176	Aggiornamento portali tematici del Servizio promozione e sviluppo			AZ801	Aggiornamento costante portale www.veronawinetop.it	10 news o post pubblicati	
							AZ802	Aggiornamento costante portale ABBIGLIAMENTO	10 news o post pubblicati	
							AZ803	Aggiornamento costante portale AGROALIMENTARE	10 news o post pubblicati	
							AZ804	Aggiornamento costante portale ARREDAMENTO	10 news o post pubblicati	
							AZ805	Aggiornamento costante portale AUTOMAZIONE	10 news o post pubblicati	
			OO196	Regolazione del mercato: attività di comunicazione e informazione			AZ904	Diffusione dati su andamento Protesti		
							AZ905	Diffusione dati su attività amministrativa ufficio Mediazione		
							AZ906	Diffusione dati su attività ispettiva in materia di sicurezza prodotti		
							AZ907	Diffusione dati su attività ispettiva in materia di metrologia legale		

AREA STRATEGICA	Obiettivo Strategico	Programma	Codice Obiettivo Operativo	Obiettivo Operativo	Indicatore/target attuale	modifiche proposte	Codice Azione	Azione	Indicatore/target attuale	modifiche proposte
03. COMPETITIVITA' DELL'ENTE			OO167	Servizio Pubblicità legale -controllo qualità dati e aggiornamento procedure	direttiva revisori entro 31/7 e bilanci omessi entro 30/9	confermati, ma spostati al 31/12	AZ771	Cancellazioni d'ufficio	100% posizioni da cancellare	
							AZ772	Consolidamento dei tempi medi di evasione	< 4 gg	<= 5gg (tempi di legge)
							AZ773	Deposito del bilancio d'esercizio: consolidamento del controllo dell'assolvimento dell'adempimento	100 posizioni (individuazione e avvio istruttoria) entro 30/9	spostare termine al 31/12
							AZ774	Verifica dinamica degli agenti e rappresentanti di commercio: conclusione della procedura di revisione dinamica delle imprese individuali	1 informativa alle categorie; avvio 50% verifiche	rimodulazione obiettivo: 1 sessione di coordinamento 1 corso formativo per addetti
							AZ775	Intermediazione immobiliare: formazione degli agenti di polizia municipale	1 incontro coordinamento e 1 evento formativo	1 incontro coordinamento e eventuale riprogettazione evento qualora possibile a distanza
							AZ776	Nomina dell'Organo di controllo o del Revisore	1 nota informativa - avvio controllo 50% imprese interessate	spostamento termini - rimodulazione con 1 comunicazione generale su sito e 1 informativa agli ordini professionali
							AZ777	Direttiva procedura per nomina Organo di controllo o revisore	predisposizione direttiva entro 31/7 e 1 incontro di formazione per addetti	confermati , ma spostati al 31/12
							AZ778	Registro Imprese - Adeguamento sistemi di pagamento dell'Ente - pagoPA	analisi servizi soggetti e coordinamento procedure entro 30 giugno; attivazione a seguire nel secondo semestre	rilevazione con infocamere ok (fatta a marzo) possibile attivazione doppio binario per secondo semestre
			OO177	Certificazione Sistema Qualità ISO 9001			AZ806	Realizzazione Customer Satisfaction Esterna		
							AZ807	Realizzazione Audit Interni		
			OO178	Centro Congressi			AZ808	Realizzazione di una brochure promozionale del Centro Congressi		
							AZ809	Individuazione di potenziali clienti del Centro Congressi cui trasmettere materiale promozionale di presentazione	nr 100 potenziali clienti	
							AZ810	Partecipazione a percorsi formativi sul tema congressuale	corso di almeno 28 ore	entro 31/12 (senza indicazione ore)
							AZ811	Predisposizione report Centro Congressi II semestre 2019		
							AZ812	Predisposizione report Centro Congressi I semestre 2020		
							AZ813	Predisposizione capitolato tecnico per bando di gara relativo alla manutenzione del sistema multimediale del Centro Congressi	entro 31/12	annullata
							AZ899	Coordinamento attività dei gruppi di lavoro operativi	nr 6 incontri coordinamento	az individuale di PO - sostituita da coordinamento generale su attività nell'ambito del progetto Ri.Ver.
			OO179	Servizio Promozione - Adeguamento sistemi di pagamento dell'Ente a PagoPA			AZ814	Servizio Promozione - Adeguamento sistemi di pagamento dell'Ente a PagoPA	analisi servizi soggetti e coordinamento procedure entro 30 giugno; attivazione a seguire nel secondo semestre	
			OO180	Aggiornamento ICT			AZ815	Supporto ed assistenza per acquisti di cui al Piano Triennale Dotazione Strumentale		
			OO181	CRM (Customer Relation Managment)			AZ816	Aggiornamento costante indirizzario Affari Economici		
			OO182	Acquisizione competenze grafiche			AZ817	Formazione per l'utilizzo della piattaforma Adobe per creare contenuti grafici	entro 30/6/2020	non è possibile formazione in remoto - da annullare
			OO209	Emergenza Covid-19		entro 31/12	AZ917	Assistenza e supporto tecnico per acquisto attrezzature e piattaforme per gestione da remoto delle attività lavorative		entro 31/12
							AZ918	Assistenza e supporto tecnico ai colleghi per avvio attività smart working a seguito di emergenza Covid-19		entro 31/12

AREA STRATEGICA	Obiettivo Strategico	Programma	Codice Obiettivo Operativo	Obiettivo Operativo	Indicatore/target attuale	modifiche proposte	Codice Azione	Azione	Indicatore/target attuale	modifiche proposte
	03.03 Efficienza e qualità dei servizi (rivisto target)	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	OO184	Processi relativi all'Albo Imprese Artigiane			AZ822	Direttiva di attuazione della riforma dell'artigianato in recepimento della DGR 1452 del 2019, in coordinamento con le altre CCIAA del Veneto.	1 direttiva	
							AZ823	Revisione della casistica delle sanzioni AIA e dei diritti in base alla riforma dell'artigianato	1 documento	confermata - rimodulazione personale coinvolto
							AZ824	Prosecuzione dell'attività di pulizia dell'archivio per le imprese di autoriparazione.	regolarizzazione 70 posizioni	ridurre a 40
							AZ825	Azione di controllo sull'applicazione della normativa in tema di manutenzione del verde - prosecuzione attività	controllo su 100 posizioni	AZIONE DA CANCELLARE - regione Veneto non organizza formazione per imprese
			OO187	Efficienza e qualità dei servizi certificativi e del rilascio dei documenti per l'estero	90% vidimazioni a vista; 90% pratiche < 5gg.	garantire servizio vidimazioni non rinviabili	AZ830	Monitoraggio e contenimento dei tempi di evasione delle pratiche telematiche di richiesta di certificati di origine ed altri documenti per l'estero	90% evasioni entro 5 gg	
							AZ831	Mantenimento della efficienza nella gestione di certificati, visure, copie atti, elenchi e vidimazioni; razionalizzazione del servizio di vidimazione di libri e registri.	90% evasioni a vista	servizio a vista sospeso - reso solo su appuntamento e limitatamente ai registri ambiente - rivedere inserendo Grasso a supporto
							AZ911	Monitoraggio ed evasione delle richieste di rilascio di certificati, visure e conferme dati alle PP.AA		
			OO188	Servizio Organizzazione e Personale - Efficienza e qualità dei servizi			AZ832	Reclutamento di personale	entro 31/12	
							AZ833	Applicazione nuovo CCDI 2019-2021		
			OO189	Benessere organizzativo e valorizzazione risorse umane			AZ834	Formazione del personale	nr 2 eventi generali	considerare 1 evento la Linea formativa Tagliarne su smart working
							AZ835	Grado di copertura delle attività formative	70% del personale	
							AZ836	Welfare aziendale	disciplinare entro 30/4/2020	confermato, ma spostare termine al 31/5
							AZ837	Attuazione forme di lavoro flessibili per fini di conciliazione vita-lavoro	avviso telelavoro entro 1/10	
			OO198	Servizio Regolazione Mercato - Adeguamento sistemi di pagamento dell'Ente - pago PA			AZ854	Servizio Regolazione Mercato - Adeguamento sistemi di pagamento dell'Ente - pago PA	analisi servizi soggetti e coordinamento procedure entro 30 giugno; attivazione a seguire nel secondo semestre	
			OO201	Servizio Ragioneria e Provveditorato - controllo procedure			AZ866	Gestione fornitori/clienti - Riduzione dei tempi medi di pagamento dei fornitori	entro 23 gg	
							AZ867	Gestione fatturazione attiva e ccp postale - Riduzione tempi medi di regolarizzazione delle entrate	entro 20 gg	
							AZ868	Aggiornamento fascicolo informatico per singola partecipata	almeno 90% provvedimenti	
							AZ869	Liquidazione Irap dell'Ente: adozione del metodo commerciale di liquidazione al fine di recuperare risorse finanziarie	entro 31/12	
							AZ870	Tempestiva emissione dei buoni d'ordine	98% prima della consegna	ridurre a 90%
							AZ922	Adozione della RDA - richiesta acquisto telematica		almeno 15% richieste acquisto
							AZ871	Inventario -assegnazione beni agli uffici con apposita scheda	entro 31/12	
							AZ872	Comunicazione di irregolarità del diritto annuale 2018	numero paganti / rispetto a pec trasmesse >= 14%	
							AZ873	Adeguamento posizioni assicurative banca dati INPS		
							AZ874	Invito a regolarizzare il diritto annuale 2019 con ravvedimento operoso	entro 30/4/2020	spostare termine al 30/6
							AZ875	Controllo dello stato pagamento del diritto annuale	entro 15 gg dalla richiesta da parte uffici	
							AZ876	Riorganizzazione gestione entrate all'interno del Servizio Ragioneria - Provveditorato	entro 31/3	

AREA STRATEGICA	Obiettivo Strategico	Programma	Codice Obiettivo Operativo	Obiettivo Operativo	Indicatore/target attuale	modifiche proposte	Codice Azione	Azione	Indicatore/target attuale	modifiche proposte
							AZ877	Ufficio Contabilità - Adeguamento sistemi di pagamento dell'Ente - pagoPA		confermato - attivazione di doppio binario
							AZ878	Passaggio a pagoPA		
							AZ879	Gestione della gara per la DMO Lago di Garda	entro 31/12	
							AZ880	Supervisione e coordinamento gruppi di lavoro per gara DMO		
			OO205	Processi relativi agli uffici di Staff			AZ887	Gestione contatti telefonici centralino VOIP		
							AZ888	Dematerializzazione documenti		
							AZ894	Predisposizione modelli di nomina ed informative privacy		
							AZ895	Collaborazione con lo Sportello Unico Ambiente della Camera di Commercio di Venezia - Rovigo per l'organizzazione di attività seminariale	nr 3 eventi	confermati (a distanza)
							AZ896	Informatizzazione flusso delle spedizioni		
							AZ897	Implementazione nuovo titolario di classificazione		
							AZ898	Monitoraggio e rendicontazione tempi/costi dei processi e attività di progetto		

Area Strategica

01. COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE

Obiettivo Strategico

01.01 Internazionalizzazione

Indicatori	Programma
Attività, workshop, convegni e seminari realizzati nell'anno	Supporto alle PMI nei processi di internazionalizzazione
Peso 35 %	
Stato ---	
Target 2020 >= 10	
Target 2021 >= 2	
Target 2022 >= 2	
Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione	
Peso 35 %	
Stato ---	
Target 2020 >= 22	
Target 2021 >= 22	
Target 2022 >= 22	
Consulenza e assistenza personalizzata per imprese in materia di certificazioni per l'estero	
Peso 30 %	
Stato ---	
Target 2020 >= 6	
Target 2021 ---	
Target 2022 ---	

Obiettivo Operativo

Formazione e informazione alle imprese relativa ai documenti per l'estero

Indicatori	Azione
Note informative (anche a mezzo PEC massive)	Attività formative ed informative inerenti le nuove procedure di richiesta dei documenti per l'estero
Peso 100 %	
Stato ---	
Target 2020 >= 2	

Indicatore

Note informative (anche a mezzo PEC massive)

Peso 100 %

Stato ---

Target 2020 >= 2

Indicatore

Imprese assistite dalla CCIAA

Peso 100 %

Stato ---

Target 2020 >= 6

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

Indicatore

Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione

Peso 30 %

Stato ---

Target 2020 >= 22

Webinar o eventi "a distanza"

Peso 70 %

Stato ---

Target 2020 >= 10

Progetto Ri.Ver - Preparazione ai mercati internazionali

Indicatori	Azione
Realizzazione completa iniziativa o attività	Realizzazione di attività informative, workshop e seminari sui temi dell'internazionalizzazione
Peso 100 %	
Stato ---	
Target 2020 SI	

Indicatore

Realizzazione completa iniziativa o attività

Peso 100 %

Stato ---

Target 2020 SI

Indicatore

Assessment maturità digitale imprese

Peso 50 %

Stato 100

Target 2020 >= 100

Target 2021 >= 100

Target 2022 >= 100

Diffusione della cultura del digitale

Peso 50 %

Stato ---

Target 2020 >= 3

Target 2021 >= 3

Target 2022 >= 3

Diffusione della cultura e pratica del digitale

Obiettivo Operativo

Punto Impresa Digitale

Indicatori	Azione
Realizzazione completa iniziativa o attività	Realizzazione di Assessment della maturità digitale (Selfie4.0 e Zoom4.0)
Peso 100 %	
Stato ---	
Target 2020 SI	

Indicatore

Assessment maturità digitale imprese

Peso 100 %

Stato 100

Target 2020 >= 100

Realizzazione di un video promozionale del Punto Impresa Digitale

Indicatore

Termine per la realizzazione

Peso 100 %

Stato ---

Target 2020 <= 30/06/2020

Realizzazione di una brochure informativa sul Punto Impresa Digitale

Indicatore

01.02 Digitalizzazione, Sviluppo e qualificazione aziendale e dei prodotti

Termine per la realizzazione		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2020		<= 30/06/2020

Realizzazione report imprese digitali

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

01.03 Orientamento al lavoro

Indicatori		
Supporto agli istituti scolastici nell'attuazione dei PCTO		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2020		>= 25
Target 2021		>= 26
Target 2022		>= 27
Supporto agli studenti coinvolti nei PCTO		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2020		>= 3.000
Target 2021		>= 3.000
Target 2022		>= 3.000

Programma

Orientamento al lavoro e alle professioni

Obiettivo Operativo

Servizi di supporto a istituti scolastici e studenti

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

Azione

Iniziativa in materia di orientamento al lavoro

Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2020		>= 1
Progetti o studi di fattibilità redatti		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2020		>= 1

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

Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2020		>= 1
Comunicazione esterna		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2020		SI

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

Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2020		>= 2
Imprese, operatori o istituti scolastici coinvolti in iniziative formative		
Peso		25 %
Stato		---
Target 2020		>= 3
Supporto agli studenti coinvolti nei PCTO		
Peso		25 %
Stato		---
Target 2020		>= 30

Area Strategica

02. COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO

Obiettivo Strategico

02.01 Governance e Infrastrutture

Indicatori		
Partecipazioni a Enti e/o organismi collettivi		
Peso		25 %
Stato		20
Target 2020		>= 20
Target 2021		>= 19
Target 2022		>= 18
Gestione e analisi sistema degli enti, organismi e società partecipate dalla CCIAA		
Peso		25 %
Stato		---
Target 2020		SI
Target 2021		SI
Target 2022		SI
Interventi a favore dell'economia		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2020		>= 954.500
Target 2021		---

Programma

Gestione partecipazioni

Obiettivo Operativo

Gestione amministrativa organismi partecipati

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

Azione

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

Indicatori		
------------	--	--

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

Predisposizione di nuovi Regolamenti per la concessione di contributi camerali

Indicatori
Bandi per la concessione di contributi
Peso 100 %
Stato ---
Target 2020 >= 3

Regolamento voucher Alternanza Scuola e Lavoro anno 2019-liquidazione contributi

Indicatori
Grado di liquidazione contributi
Peso 100 %
Stato ---
Target 2020 >= 100 %

Regolamento voucher Digitalizzazione anno 2019 - liquidazione contributi

Indicatori
Grado di liquidazione contributi
Peso 100 %
Stato ---
Target 2020 >= 100 %

Progetto Ri.Ver. - Supporto del turismo e valorizzazione del patrimonio culturale

Indicatori
Realizzazione completa iniziativa o attività
Peso 100 %
Stato ---
Target 2020 SI

Azione

Concorso Best of Wine Tourism 2021

Indicatori
Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione
Peso 100 %
Stato 61
Target 2020 >= 61

Gestione network
www.greatwinecapitals.com

Indicatori
Aggiornamenti o pubblicazioni nell'anno
Peso 100 %
Stato 10
Target 2020 >= 10

Gestione rapporti con Associazione Mirabilia e partecipazione ad incontri inerenti decisioni programmatiche

Indicatori
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento
Peso 100 %
Stato ---
Target 2020 >= 4

Guida Verona Wine Tourism

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

Report sull'enoturismo

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

Realizzazione di report, studi, ricerche e relazioni

Indicatori
Realizzazione completa iniziativa o attività
Peso 100 %
Stato ---
Target 2020 SI

Azione

Monitoraggio export veronese

Indicatori
Pubblicazioni e report informativi redatti
Peso 100 %
Stato 3
Target 2020 >= 4

Rapporto 2020 sull'economia veronese e Verona nel mondo

Indicatori

Pubblicazioni e report informativi redatti		
Peso	70	%
Stato	2	
Target 2020	>=	2
Tempi medi gestione attività		
Peso	15	%
Stato	40	
Target 2020	<=	40
Ideazione nuovo format		
Peso	15	%
Stato	---	
Target 2020	SI	

Realizzazione Schede comunali

Indicatori		
Comunicazione esterna		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	SI	
Aggiornamento sezione informativa "Statistiche comunali"		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	SI	

Studi, ricerche e report su economia veronese

Indicatori		
Pubblicazioni e report informativi redatti		
Peso	100	%
Stato	3	
Target 2020	>=	3

•

Realizzazione funzioni di presidio, coordinamento e gestione operativa della DMO Lago di Garda

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	SI	

Azione

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

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

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

Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	>=	4

•

Vino

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	SI	

Azione

Studio di fattibilità di una APP del vino

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

•

02.03 Tutela del Mercato

Indicatori		
Imprese controllate		
Peso	20	%
Stato	---	
Target 2020	>=	75
Target 2021	>=	130
Target 2022	>=	130
Eventi formativi o incontri specialistici		
Peso	30	%
Stato	---	
Target 2020	>=	13
Target 2021	>=	10
Target 2022	>=	10
Pratiche, documenti, richieste e/o contatti gestiti nell'anno		
Peso	25	%
Stato	---	
Target 2020	>=	400
Target 2021	>=	400
Target 2022	>=	400
Grado di valutazione complessiva		
Peso	15	%
Stato	---	
Target 2020	>=	60 %
Target 2021	>=	60 %
Target 2022	>=	60 %

Programma

Vigilanza sui mercati e sui prodotti, prmozione della concorrenza e tutela dei consumatori

Obiettivo Operativo

Diffondere la conoscenza degli strumenti di tutela della proprietà industriale

Indicatori		
Eventi formativi o incontri specialistici		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	>=	4

Azione

Gestione sportello marchi e brevetti

Indicatori		
% attività di verifica		
Peso	60	%
Stato	95	%
Target 2020	>=	90 %
Invio telematico domande		
Peso	40	%
Stato	---	
Target 2020	<=	5

Processi automatizzati o informatizzati		
Peso	10	%
Stato	---	
Target 2020	>= 5	
Target 2021	---	
Target 2022	---	

Gestione Sportello Tutela Proprietà intellettuale		
Indicatori		
Eventi formativi o incontri specialistici		
Peso	50	%
Stato	4	
Target 2020	>= 4	
Newsletter periodiche o attività informative		
Peso	20	%
Stato	4	
Target 2020	>= 4	
Pratiche, documenti, richieste e/o contatti gestiti nell'anno		
Peso	10	%
Stato	---	
Target 2020	>= 5	
Grado di valutazione complessiva		
Peso	10	%
Stato	---	
Target 2020	>= 50	%
Processi automatizzati o informatizzati		
Peso	10	%
Stato	---	
Target 2020	>= 1	
•		

Marchi collettivi camerali

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	SI	

Azione		
Supporto per cessione marchi collettivi camerali		
Indicatori		
Progetti o studi di fattibilità redatti		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	>= 1	
•		

Promozione della legalità e della correttezza nelle attività economiche

Indicatori		
Tasso di definizione verbali di accertamento		
Peso	60	%
Stato	84,8	%
Target 2020	>= 80	%
Interventi per concorsi a premio		
Peso	20	%
Stato	100	%
Target 2020	>= 100	%
Tempi medi gestione attività		
Peso	20	%
Stato	1,56	
Target 2020	<= 3	

Azione		
Gestione delle sanzioni amministrative		
Indicatori		
Ordinanze emesse		
Peso	35	%
Stato	595	
Target 2020	>= 500	
Posizioni a ruolo da verificare		
Peso	15	%
Stato	260	
Target 2020	>= 400	
Processi automatizzati o informatizzati		
Peso	5	%
Stato	---	
Target 2020	>= 1	
Tempi medi gestione attività		
Peso	15	%
Stato	208,07	
Target 2020	<= 200	
Emissione minuta di ruolo		
Peso	10	%
Stato	---	
Target 2020	<= 31/12/2020	
Insinuazioni fallimentari (tempo medio da emissione ordinanza)		
Peso	10	%
Stato	79,33	
Target 2020	<= 100	
Utilizzo applicativi gestionali o nuovi sistemi		
Peso	10	%
Stato	---	
Target 2020	<= 31/07/2020	

Monitoraggio tempi di evasione istanze di cancellazione protesti

Indicatori		
Tempi medi gestione attività		
Peso	100	%
Stato	1,56	
Target 2020	<= 3	

Vigilanza in materia di concorsi a premio

Indicatori		
Interventi per concorsi a premio		
Peso	90	%
Stato	100	%
Target 2020	>= 100	%
Processi automatizzati o informatizzati		
Peso	10	%
Stato	---	
Target 2020	>= 1	
•		

Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie

Indicatori		
Azione		

Sottoscrizione convenzioni, protocolli d'intesa o accordi di collaborazione		
Peso	20	%
Stato	---	
Target 2020	>= 1	
Eventi formativi o incontri specialistici		
Peso	80	%
Stato	1	
Target 2020	>= 5	

Gestione Camera Arbitrale		
Indicatori		
Revisione elenco arbitri		
Peso	60	%
Stato	---	
Target 2020	<= 30/09/2020	
Attività formativa specialistica		
Peso	40	%
Stato	---	
Target 2020	<= 31/12/2020	

Gestione Organismo di mediazione		
Indicatori		
Grado di valutazione complessiva		
Peso	10	%
Stato	---	
Target 2020	>= 80	%
Eventi formativi o incontri specialistici		
Peso	10	%
Stato	---	
Target 2020	>= 1	
Processi automatizzati o informatizzati		
Peso	20	%
Stato	---	
Target 2020	>= 1	
Tempi medi gestione attività		
Peso	50	%
Stato	43	
Target 2020	<= 51	
Utilizzo applicativi gestionali o nuovi sistemi		
Peso	10	%
Stato	---	
Target 2020	<= 31/12/2020	

Supporto alle imprese per la gestione delle situazioni di crisi e insolvenza		
Indicatori		
Eventi formativi o incontri specialistici		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	>= 4	
Partecipanti ad eventi		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	>= 250	

Vigilanza sulla metrologia legale e i metalli preziosi

Indicatori		
Imprese controllate		
Peso	100	%
Stato	91	
Target 2020	>= 66	

Azione		
Attività di sorveglianza su metalli preziosi, strumenti metrici, cronotachigrafi: digitali e analogici, preimballaggi		
Indicatori		
Imprese controllate		
Peso	60	%
Stato	91	
Target 2020	>= 66	
% di strumenti vigilati		
Peso	10	%
Stato	7	%
Target 2020	>= 4	%
Monitoraggio titolari metrici		
Peso	20	%
Stato	1	
Target 2020	>= 2	
Modulistica operativa standardizzata		
Peso	10	%
Stato	---	
Target 2020	>= 32	

Attività informativa sulle indicazioni metrologiche sui prodotti preimballati		
Indicatori		
Sottoscrizione convenzioni, protocolli d'intesa o accordi di collaborazione		
Peso	80	%
Stato	---	
Target 2020	>= 1	
Newsletter periodiche o attività informative		
Peso	10	%
Stato	---	
Target 2020	>= 2	
Eventi formativi o incontri specialistici		
Peso	10	%
Stato	---	
Target 2020	>= 1	

Avvio attività di "controlli a richiesta"		
Indicatori		
Newsletter periodiche o attività informative		
Peso	20	%
Stato	---	
Target 2020	>= 1	

Webinar o eventi "a distanza"		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	>= 1	
Mantenimento dei tempi medi di conclusione del procedimento di costituzione delle start up		
Indicatori		
Tempi medi gestione attività		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	<= 2	
SUAP telematico - scrivania enti terzi		
Indicatori		
Pubblicazioni e report informativi redatti		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	>= 1	
Webinar o eventi "a distanza"		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	>= 2	

03.02 Trasparenza e Comunicazione

Indicatori	<i>Programma</i>
Amministrazione Trasparente	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza
Peso	
Stato	
Target 2020	
Target 2021	
Target 2022	
Adeguamento annuale Piano Prevenzione Corruzione e attuazione azioni previste	
Peso	
Stato	
Target 2020	
Target 2021	
Target 2022	
Incrementare la comunicazione istituzionale attraverso l'house organ, la newsletter e i profili social	
Peso	
Stato	
Target 2020	
Target 2021	
Target 2022	

Obiettivo Operativo		
Albo Imprese Artigiane - Prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza		
Indicatori		
Pubblicazioni e report informativi redatti		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2020		>= 1
% controllo SCIA artigiani		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2020		>= 5 %

Azione		
Albo Imprese Artigiane - controllo a campione sulle Segnalazioni Certificate di Inizio Attività		
Indicatori		
% controllo SCIA artigiani		
Peso		100 %
Stato		5 %
Target 2020		>= 5 %

Attività formativa in materia di antiriciclaggio, in applicazione della normativa ai sensi del decreto n.90/2017.		
Indicatori		
Webinar o eventi "a distanza"		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2020		>= 1
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		
Indicatori		
Atti organizzativi o Regolamenti		
Peso		100 %
Stato		1
Target 2020		>= 1

Assicurare la trasparenza nel rilascio di certificazioni e visure mediante adozione di idonee misure di prevenzione

Indicatori		
% attività di verifica		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2020		>= 5 %

Azione

Controlli su rilascio di certificati e visure allo sportello

Indicatori

Atti di controllo eseguiti		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2020		>= 9

Monitoraggio e controllo delle pratiche telematiche di richiesta di certificati di origine ed altri documenti per l'estero		
Indicatori		
% attività di verifica		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	>= 5	%

Controlli e verifiche sui contributi camerali

Aggiornamenti o pubblicazioni nell'anno		
Peso	100	%
Stato	1	
Target 2020	>= 1	
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		
Indicatori		
Atti organizzativi o Regolamenti		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	>= 1	
Pubblicazione mandati e Indice tempestività pagamenti		
Indicatori		
Aggiornamenti o pubblicazioni nell'anno		
Peso	100	%
Stato	4	
Target 2020	>= 4	
•		

Servizio Regolazione del Mercato - Prevenzione della corruzione

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

Azione		
Borsa Merci - verifica incassi		
Indicatori		
Borsa Merci - verifica incassi		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	<= 31/01/2020	
Concorsi a premio- verifica incassi		
Indicatori		
Concorsi a premio - verifica incassi		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	>= 20	%
Deposito marchi e brevetti		
Indicatori		
Deposito marchi e brevetti - verifica incassi		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	>= 20	%
Listini depositati - verifica incassi		
Indicatori		
Listini depositati - verifica incassi		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	>= 20	%
•		

Uffici di Staff - attività in materia di anticorruzione a trasparenza

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	SI	

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		
Indicatori		
Pubblicazioni e report informativi redatti		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	>= 2	
Revisione procedimenti amministrativi		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	<= 31/12/2020	
Aggiornamento carta dei servizi - Predisposizione e invio newsletter camerale		
Indicatori		
Aggiornamenti o pubblicazioni nell'anno		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	>= 2	
Newsletter periodiche o attività informative		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	>= 12	
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		
Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	>= 1	
Aggiornamento e pubblicazione mensile elenchi provvedimenti adottati dagli Organi camerali		
Indicatori		
Aggiornamenti o pubblicazioni nell'anno		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	>= 12	
Aggiornamento e pubblicazione Registro degli accessi - Aggiornamento vademecum accesso documentale		
Indicatori		
Data consegna documentazione		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	<= 31/12/2020	
Aggiornamenti o pubblicazioni nell'anno		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	>= 4	
Predisposizione report attestante gli obiettivi raggiunti e l'integrazione tra Piano della Performance e il Piano di prevenzione della corruzione e della trasparenza		
Indicatori		
Pubblicazioni e report informativi redatti		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	>= 1	

Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente

Obiettivo Operativo		
Aggiornamento portali tematici del Servizio promozione e sviluppo		
Indicatori		
Aggiornamento costante del portale tematico		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	SI	
Azione		
Aggiornamento costante portale ABBIGLIAMENTO		
Indicatori		
Portali web/profil social network - numero totale annuo news o post pubblicati		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	>= 10	
Aggiornamento costante portale AGROALIMENTARE		
Indicatori		
Portali web/profil social network - numero totale annuo news o post pubblicati		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	>= 10	
Aggiornamento costante portale ARREDAMENTO		
Indicatori		
Portali web/profil social network - numero totale annuo news o post pubblicati		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	>= 10	
Aggiornamento costante portale AUTOMAZIONE		
Indicatori		
Portali web/profil social network - numero totale annuo news o post pubblicati		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	>= 10	
Aggiornamento costante portale www.veronawinetop.it		
Indicatori		

Portali web/profili social network - numero totale annuo news o post pubblicati		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	>= 10	

Regolazione del mercato: attività di comunicazione e informazione

Indicatori	
Pubblicazioni e report informativi redatti	
Peso	100 %
Stato	7
Target 2020	>= 7

Azione

Diffusione dati su andamento Protesti

Indicatori	
Report su andamento protesti in provincia	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2020	>= 4

Diffusione dati su attività amministrativa ufficio Mediazione

Indicatori	
Report su gestione mediazioni	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2020	>= 1

Diffusione dati su attività ispettiva in materia di metrologia legale

Indicatori	
Report attività ispettiva metrologia legale	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2020	>= 1

Diffusione dati su attività ispettiva in materia di sicurezza prodotti

Indicatori	
Report attività ispettiva sicurezza prodotti	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2020	>= 1

03.03 Efficienza e qualità dei servizi

Indicatori		
Adeguamenti procedurali e organizzativi, anche finalizzati all'adozione di sistemi PagoPA		
Peso	40	%
Stato	---	
Target 2020	SI	
Target 2021	---	
Target 2022	---	
Adeguamento e razionalizzazione risorse per migliorare l'efficienza		
Peso	40	%
Stato	---	
Target 2020	SI	
Target 2021	---	
Target 2022	---	
Gestione Centro congressi - Incremento competenze del personale con formazione specifica		
Peso	20	%
Stato	---	
Target 2020	<= 31/12/2020	
Target 2021	---	
Target 2022	---	

Programma

Miglioramento dell'efficienza dei processi interni

Obiettivo Operativo

Aggiornamento ICT

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

Azione

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

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

Benessere organizzativo e valorizzazione risorse umane

Indicatori		
Eventi formativi o incontri specialistici		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	>=	2
Atti organizzativi o Regolamenti		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	>=	2

Azione

Attuazione forme di lavoro flessibili per fini di conciliazione vita-lavoro

Indicatori	
Termine per la realizzazione	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2020	<= 01/10/2020

Formazione del personale

Indicatori	
Eventi formativi o incontri specialistici	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2020	>= 2

Grado di copertura delle attività formative

Indicatori	
Percentuale dipendenti coinvolti	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2020	>= 70 %

Welfare aziendale

Indicatori		
Termine per la realizzazione		
Peso		70 %
Stato		---
Target 2020	<= 31/05/2020	
Percentuale dipendenti coinvolti		
Peso		30 %
Stato		---
Target 2020	>= 80 %	

•

Centro Congressi

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	SI	

Azione

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

Indicatori		
Potenziali clienti Centro Congressi		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	>= 100	

Partecipazione a percorsi formativi sul tema congressuale

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

Predisposizione report Centro Congressi I semestre 2020

Indicatori		
Termine per la realizzazione		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	<= 30/09/2020	

Predisposizione report Centro Congressi II semestre 2019

Indicatori		
Termine per la realizzazione		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	<= 29/02/2020	

Realizzazione di una brochure promozionale del Centro Congressi

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

•

Certificazione Sistema Qualità ISO 9001

Indicatori		
Rinnovo certificazione		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	<= 31/12/2020	

Azione

Realizzazione Audit Interni

Indicatori		
Termine per la realizzazione		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	<= 31/10/2020	

Realizzazione Customer Satisfaction Esterna

Indicatori		
Termine per la realizzazione		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	<= 30/09/2020	

•

CRM (Customer Relation Managment)

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	SI	

Azione

Aggiornamento costante indirizzario Affari Economici

Indicatori		
Gestione e aggiornamento banche dati		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	SI	

•

Efficienza e qualita' dei servizi certificativi e del rilascio dei documenti per l'estero

Indicatori		
Offerta servizi on line		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	SI	

Azione

Mantenimento della efficienza nella gestione di certificati, visure, copie atti , elenchi e vidimazioni; razionalizzazione del servizio di

vidimazione di libri e registri.		
Indicatori		
Offerta servizi on line		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	SI	
Monitoraggio e contenimento dei tempi di evasione delle pratiche telematiche di richiesta di certificati di origine ed altri documenti per l'estero		
Indicatori		
Grado di evasione pratiche telematiche entro 5 gg		
Peso	100	%
Stato	90	%
Target 2020	>= 90	%
Monitoraggio ed evasione delle richieste di rilascio di certificati, visure e conferme dati alle PP.AA		
Indicatori		
Tasso di evasione entro 30gg richieste da PP:AA		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	>= 100	%
•		

Emergenza Covid-19

Indicatori			Azione		
Realizzazione completa iniziativa o attività			Assistenza e supporto tecnico ai colleghi per avvio attività smart working a seguito di emergenza Covid-19		
Peso	100	%			
Stato	---				
Target 2020	SI				
Indicatori					
Termine per la realizzazione					
Peso	100	%			
Stato	---				
Target 2020	<= 31/12/2020				
			Assistenza e supporto tecnico per acquisto attrezzature e piattaforme per gestione da remoto delle attività lavorative		
Indicatori					
Termine per la realizzazione					
Peso	100	%			
Stato	---				
Target 2020	<= 31/12/2020				
•					

Processi relativi agli uffici di Staff

Indicatori			Azione		
Realizzazione completa iniziativa o attività			Collaborazione con lo Sportello Unico Ambiente della Camera di Commercio di Venezia - Rovigo per l'organizzazione di attività seminariale		
Peso	100	%			
Stato	---				
Target 2020	SI				
Indicatori					
Eventi formativi o incontri specialistici					
Peso	100	%			
Stato	3				
Target 2020	>= 3				
			Dematerializzazione documenti		
Indicatori					
Termine per la realizzazione					
Peso	100	%			
Stato	---				
Target 2020	<= 31/12/2020				
			Gestione contatti telefonici centralino VOIP		
Indicatori					
Grado di evasione chiamate telefoniche					
Peso	100	%			
Stato	85	%			
Target 2020	>= 88	%			
			Implementazione nuovo titolare di classificazione		
Indicatori					
Termine per la realizzazione					
Peso	100	%			
Stato	---				
Target 2020	<= 31/12/2020				
			Informatizzazione flusso delle spedizioni		
Indicatori					
Termine per la realizzazione					
Peso	100	%			
Stato	---				
Target 2020	<= 31/12/2020				

Monitoraggio e rendicontazione tempi/costi dei processi e attività di progetto		
Indicatori		
Aggiornamenti o pubblicazioni nell'anno		
Peso	50	%
Stato	2	
Target 2020	>= 4	
Gestione e aggiornamento banche dati		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	SI	
Predisposizione modelli di nomina ed informative privacy		
Indicatori		
Data consegna documentazione		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	<= 31/12/2020	
•		

Processi relativi all'Albo Imprese Artigiane

Indicatori	Azione
Atti organizzativi o Regolamenti	Direttiva di attuazione della riforma dell'artigianato in recepimento della DGR 1452 del 2019, in coordinamento con le altre CCIAA del Veneto.
Peso	100 %
Stato	---
Target 2020	>= 1
Indicatori	
Atti organizzativi o Regolamenti	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2020	>= 1
Prosecuzione dell' attività di pulizia dell'archivio per le imprese di autoriparazione.	
Indicatori	
Atti di controllo eseguiti	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2020	>= 40
Revisione della casisitica delle sanzioni AIA e dei diritti in base alla riforma dell'artigianato,	
Indicatori	
Atti organizzativi o Regolamenti	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2020	>= 1
•	

Servizio Organizzazione e Personale - Efficienza e qualità dei servizi

Indicatori	Azione
Realizzazione completa iniziativa o attività	Applicazione nuovo CCDI 2019-2021
Peso	100 %
Stato	---
Target 2020	SI
Indicatori	
Termine per la realizzazione	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2020	<= 31/03/2020
Reclutamento di personale	
Indicatori	
Termine per la realizzazione	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2020	<= 31/12/2020
•	

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

Indicatori	Azione
Termine per la realizzazione	Servizio Promozione - Adeguamento sistemi di pagamento dell'Ente a PagoPA
Peso	100 %
Stato	---
Target 2020	<= 30/06/2020
Indicatori	
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento	
Peso	40 %
Stato	---
Target 2020	>= 1
Termine per la realizzazione	
Peso	20 %
Stato	---
Target 2020	<= 30/06/2020
Data consegna documentazione	
Peso	40 %
Stato	---
Target 2020	<= 31/03/2020
•	

Servizio Pubblicità legale -controllo qualità dati e aggiornamento procedure

Indicatori		
Direttiva Revisori		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2020	<= 31/12/2020	
Bilanci omessi		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2020	<= 31/12/2020	

Azione		
Cancellazioni d'ufficio		
Indicatori		
% cancellazioni evase		
Peso	100	%
Stato	100 %	
Target 2020	>= 100 %	

Consolidamento dei tempi medi di evasione		
Indicatori		
Tempi medi gestione attività		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	<= 5	

Deposito del bilancio d'esercizio: consolidamento del controllo dell'assolvimento dell'adempimento		
Indicatori		
Atti di controllo eseguiti		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	>= 100	
Termine per la realizzazione		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	<= 31/12/2020	

Direttiva procedura per nomina Organo di controllo o revisore		
Indicatori		
Webinar o eventi "a distanza"		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2020		>= 1
Direttiva Revisori		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2020		<= 31/12/2020

Intermediazione immobiliare: formazione degli agenti di polizia municipale		
Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2020		>= 1
Progetti o studi di fattibilità redatti		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2020		>= 1

Nomina dell'Organo di controllo o del Revisore		
Indicatori		
Note informative (anche a mezzo PEC massive)		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2020		>= 1
Comunicazione esterna		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2020		SI

Registro Imprese - Adeguamento sistemi di pagamento dell'Ente - pagoPA		
Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso	40	%
Stato	---	
Target 2020	>= 1	
Data consegna documentazione		
Peso	40	%
Stato	---	
Target 2020	<= 31/03/2020	
Termine per la realizzazione		
Peso	20	%
Stato	---	
Target 2020	<= 30/06/2020	

Verifica dinamica degli agenti e rappresentanti di commercio: conclusione della procedura di revisione dinamica delle imprese individuali		
Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	>= 1	
Webinar o eventi "a distanza"		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	>= 1	

Servizio Ragioneria e Provveditorato - controllo procedure

Indicatori
Percentuale di completamento mappatura processi
Peso100 %
Stato---
Target 2020>= 100 %

Azione
Adeguamento posizioni assicurative banca dati INPS
Indicatori
Grado controllo e adeguamento
Peso100 %
Stato---
Target 2020>= 100 %

Adozione della RDA - richiesta di acquisto telematica
Indicatori
Grado di informatizzazione processo
Peso100 %
Stato---
Target 2020>= 15 %

Aggiornamento fascicolo informatico per singola partecipata
Indicatori
% fascicolazione
Peso100 %
Stato---
Target 2020>= 90 %

Comunicazione di irregolarità del diritto annuale 2018
Indicatori
Grado di regolarizzazione Diritto Annuale
Peso100 %
Stato12 %
Target 2020>= 14 %

Controllo dello stato pagamento del diritto annuale
Indicatori
Tempi medi gestione attività
Peso100 %
Stato---
Target 2020<= 15

Gestione della gara per la DMO Lago di Garda
Indicatori
Termine per la realizzazione
Peso100 %
Stato---
Target 2020<= 31/12/2020

Gestione fatturazione attiva e ccp postale – Riduzione tempi medi di regolarizzazione delle entrate
Indicatori
Tempi medi gestione attività
Peso100 %
Stato25
Target 2020<= 20

Gestione fornitori/clienti - Riduzione dei tempi medi di pagamento dei fornitori
Indicatori
Tempi medi gestione attività
Peso100 %
Stato25
Target 2020<= 23

Inventario -assegnazione beni agli uffici con apposita scheda
Indicatori
Termine per la realizzazione
Peso100 %
Stato---
Target 2020<= 31/12/2020

Invito a regolarizzare il diritto annuale 2019 con ravvedimento operoso
Indicatori
Termine per la realizzazione
Peso100 %
Stato---
Target 2020<= 30/06/2020

Liquidazione Irap dell'Ente: adozione del metodo commerciale di liquidazione al fine di recuperare risorse finanziarie
Indicatori
Termine per la realizzazione
Peso100 %
Stato---
Target 2020<= 31/12/2020

Passaggio a pagoPA		
Indicatori		
Processi automatizzati o informatizzati		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	>= 1	
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso	50	%
Stato	---	
Target 2020	>= 1	
Riorganizzazione gestione entrate all'interno del Servizio Ragioneria - Provveditorato		
Indicatori		
Termine per la realizzazione		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	<= 31/03/2020	
Supervisione e coordinamento gruppi di lavoro per gara DMO		
Indicatori		
Termine per la realizzazione		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	<= 31/12/2020	
Tempestiva emissione dei buoni d'ordine		
Indicatori		
Grado di tempestività procedure acquisto		
Peso	100	%
Stato	95	%
Target 2020	>= 90	%
Ufficio Contabilità - Adeguamento sistemi di pagamento dell'Ente - pagoPA		
Indicatori		
Utilizzo applicativi gestionali o nuovi sistemi		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	<= 31/12/2020	
•		

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

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100	%
Stato	---	
Target 2020	SI	

Azione		
Servizio Regolazione Mercato - Adeguamento sistemi di pagamento dell'Ente - pago PA		
Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso		40 %
Stato		---
Target 2020		>= 1
Data consegna documentazione		
Peso		40 %
Stato		---
Target 2020		<= 31/03/2020
Termine per la realizzazione		
Peso		20 %
Stato		---
Target 2020		<= 30/06/2020