



# ***Relazione tecnico-finanziaria al Fondo per la contrattazione integrativa***

(ex circolare MEF n. 25 del 19 luglio 2012, di applicazione dell'art. 40, comma 3-sexies del D.Lgs. n. 165/2001)

## ***Modulo I - La costituzione del Fondo per la contrattazione integrativa***

Il Fondo per le politiche di sviluppo delle risorse umane e per la produttività per l'anno 2017 è stato costituito, in via provvisoria, con determinazione del Segretario Generale n. 130 del 22 marzo 2017, per quanto attiene alle risorse stabili ed alla parte di risorse variabili che può essere considerata stabilizzata.

### *Sezione I - Risorse fisse aventi carattere di certezza e stabilità*

#### **Risorse storiche consolidate**

Le risorse aventi carattere di certezza, stabilità e continuità, determinate nell'anno 2003 ed integrate secondo quanto previsto dal CCNL all'art. 32 commi 1 e 2, vengono definite in un unico importo che resta confermato anche negli anni successivi. Naturalmente, la circostanza che tali risorse vengano "congelate" non implica che le stesse non siano, per alcune delle voci che le compongono, suscettibili, negli anni futuri, di aumenti, grazie, in particolare, all'applicazione dell'art. 4 del C.C.N.L. 5.10.2001 e del comma 5 dell'art. 15 del C.C.N.L. 1.4.1999, nonché, naturalmente, ad eventuali interventi della contrattazione collettiva nazionale. Al proposito, in data 9 maggio 2006, è stato sottoscritto il CCNL del comparto, per il biennio economico 2004-2005, che consente un incremento sia delle risorse stabili che, come si vedrà in dettaglio più oltre, di quelle variabili.

Più nel dettaglio, confluiscono nelle prime risorse quelle derivanti dall'applicazione:

- a) CCNL 1.4.1999: art 14 c. 4; art. 15 comma 1 lettere a), b), c), f), g), h), i), j), l); art. 15 comma 5, limitatamente agli effetti derivanti dall'incremento delle dotazioni organiche, per la parte di tali posti che vengono coperti mediante assunzione di nuove unità di personale;
- b) CCNL 5.10.2001: art. 4, commi 1 e 2;
- c) CCNL 24.01.2004: art. 32, commi 1, 2 e 7;
- d) CCNL 9.05.2006: art 4, c. 4;
- e) CCNL 11.04.08: art. 8 c. 5.

Il valore delle risorse stabili così definito deve essere prioritariamente destinato alla corresponsione di quei compensi che abbiano, anch'essi, carattere di continuità e stabilità, ovvero, come chiarito anche nella dichiarazione congiunta n. 19 al CCNL 22.01.2004, al finanziamento:

- delle progressioni economiche orizzontali;
- dell'indennità di comparto, per la parte di quest'ultima che rimane a carico del fondo;



- delle indennità delle posizioni organizzative, ivi inclusa l'indennità di risultato;
- delle posizioni di alta professionalità, ove istituite.

Pertanto, per il nostro Ente, la corretta applicazione della previsione contrattuale, per un'esatta quantificazione delle risorse decentrate, implica che:

- a) si escludano tutte quelle somme che, fino all'anno 2016 incluso, risultano utilizzate per pagare le progressioni orizzontali, al netto degli incrementi contrattuali via via succedutisi, come previsto dalle dichiarazioni congiunte n. 14 del CCNL 2002-2005 e n. 1 del CCNL 2008-2009;
- b) si escludano le somme necessarie per il parziale finanziamento dell'indennità di comparto;
- c) si escludano le somme destinate al finanziamento delle posizioni organizzative;
- d) si escludano tutte le somme, anche teoricamente, destinate alle alte professionalità.

Le indicazioni di cui alle lettere a) e b) sono previste dall'art. 34 c. 3 e dall'art. 33 cc. 4 e 5; le indicazioni di cui alla lettera c), invece, sono coerenti con quanto previsto dall'art. 17, c. 2, lett. C) del CCNL dell'1.4.1999, che istituisce il "fondo autonomo per la retribuzione di posizione e di risultato delle posizioni organizzative"; infine, le indicazioni di cui alla lettera d) sono applicate in base ad un'interpretazione analogica di quelle di cui alla lettera c). Tra l'altro, va al proposito evidenziato che, con deliberazione della Giunta camerale n. 310 del 21 dicembre 2016, è stato abolito l'incarico di Alta Professionalità Sportello internazionalizzazione, cosicché si è proceduto ad eliminare la relativa voce tanto fra le fonti (€ 4.680,09 - importo pari, ex art. 32 c. 7 del CCNL 22.01.2004, allo 0,20% del Monte salari 2001) che fra gli impieghi (€ 8.513,00, pari alla somma da destinare al pagamento dell'indennità, anche di risultato, dell'Alta professionalità, secondo quanto stabilito dalla deliberazione della Giunta camerale n. 177 del 5 luglio 2010).

Per previsione contrattuale, le somme relative alle progressioni economiche devono stabilmente "uscire" dal fondo e trovare allocazione in altre voci del Bilancio. Fino all'esercizio 2006, vigente la contabilità finanziaria, per maggiore trasparenza, in fase di predisposizione del Bilancio di Previsione, erano state individuate due voci del capitolo 1102 - *Competenze al personale*, la n. 16 - *Risorse per le politiche di sviluppo delle risorse umane e per la produttività: risorse stabili* e la n. 17 - *Risorse per le politiche di sviluppo delle risorse umane e per la produttività: risorse variabili*, ove erano state stanziati le somme al lordo degli utilizzi. Dall'esercizio 2007, vigendo la contabilità economica, è stato individuato un conto, il 321006 - *Retribuzione accessoria*, ove è stata stanziata la somma da destinare alla corresponsione delle indennità varie previste dall'art. 17, c. 2, lett. d-e-f del CCNL 1/4/1999, al fondo per le progressioni economiche riconosciute a far data dal 1° gennaio dell'esercizio di riferimento, nonché alla produttività. Per maggior trasparenza, a far data dall'esercizio 2012, le indennità fisse non gravano più sul conto 321000 - *Retribuzione ordinaria*, ma si è individuato un nuovo conto, il 321007 denominato *Retribuzione accessoria - indennità fisse*, mentre il 321006 è stato rinominato *Retribuzione accessoria - indennità variabili*.

L'indennità di comparto, indennità con natura fissa e ricorrente prevista per un progressivo riallineamento fra gli stipendi dei dipendenti degli Enti locali e quelli delle altre amministrazioni statali, per espressa previsione contrattuale, è stata finanziata, per la quota relativa all'anno 2002, con risorse prelevate a carico del Bilancio dell'Ente e, per gli anni 2003 e successivi, con le risorse decentrate, grazie all'aumento previsto dall'art.



32 cc. 1 e 2. Le somme rese disponibili grazie a questi incrementi, sono state, in realtà, sufficienti per la copertura dell'indennità di comparto dell'anno 2003, mentre risultano del tutto inadeguate alla copertura degli anni successivi, generandosi, così, una decurtazione del fondo delle risorse decentrate stabili. C'è da evidenziare che l'indennità di comparto per il personale assunto a copertura di posti vacanti negli anni 2002 e 2003 o creati in dotazione organica dopo l'1.1.2004 rimane interamente a carico del Bilancio dell'Ente.

L'aumento previsto dall'art. 32 c. 2, pari allo 0,50% del Monte salari 2001, può, a norma del comma 4 dello stesso articolo, essere reso disponibile in quanto la spesa del personale riferita all'anno 2001 risulta inferiore al 41% delle Entrate correnti e pari al 19%.

In realtà, l'entrata in vigore del contratto collettivo nazionale relativo al quadriennio giuridico 2002÷2005, ha "congelato" le risorse rese disponibili dalle precedenti norme contrattuali, introducendo un nuovo riferimento, per l'aumento del Fondo di cui trattasi. Pertanto, le risorse stabili al 31.12.2005, ivi incluse quelle relative alla rideterminazione delle PEO, rimangono congelate e pari ad € 343.656,56.

#### **Incrementi esplicitamente quantificati in sede di Ccnl/Ccrl/Ccpl**

Gli unici aumenti delle stesse sono ora resi possibili dall'applicazione del c. 4 dell'art. 4 del contratto siglato in data 9 maggio 2006, che consente, qualora il rapporto tra spesa del personale ed entrate correnti sia non superiore al 41%, un incremento, a decorrere dall'anno 2006, nella misura dello 0,5% del Monte salari 2003, nonché, del c. 5 lett. b) dell'art. 8 del contratto siglato in data 11 aprile 2008, il quale consente alle Camere di Commercio, qualora il rapporto fra spesa del personale ed entrate correnti sia, nell'anno 2007, inferiore al 26%, un aumento pari allo 0,6% del Monte salari 2005. Nel corso del 2010, l'approvazione del D.L. 78/2010, come convertito nella L. 122 del 30 luglio 2010, ha comportato un congelamento delle risorse disponibili, per gli Enti, per l'incentivazione del personale. In particolare, l'art. 9 c. 2-bis, come modificato dall'art. 1 c. 456 della L. 147/2013, dispone che, *"A decorrere dal 1° gennaio 2011 e sino al 31 dicembre 2014 l'ammontare complessivo delle risorse destinate annualmente al trattamento accessorio del personale, anche di livello dirigenziale, di ciascuna delle amministrazioni di cui all' articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, non può superare il corrispondente importo dell'anno 2010 ed è, comunque, automaticamente ridotto in misura proporzionale alla riduzione del personale in servizio. A decorrere dal 1° gennaio 2015, le risorse destinate annualmente al trattamento economico accessorio sono decurtate di un importo pari alle riduzioni operate per effetto del precedente periodo"*.

Dopo un anno in cui si è potuto procedere con, eventuali, aumenti dei fondi per la produttività, un nuovo blocco è stato disposto dalla L. 208/2015 (legge di stabilità 2016), a mente della quale *"Nelle more dell'adozione dei decreti legislativi attuativi degli articoli 11 e 17 della legge 7 agosto 2015, n. 124, con particolare riferimento all'omogeneizzazione del trattamento economico fondamentale e accessorio della dirigenza, tenuto conto delle esigenze di finanza pubblica, a decorrere dal 1° gennaio 2016 l'ammontare complessivo delle risorse destinate annualmente al trattamento accessorio del personale, anche di livello dirigenziale, di ciascuna delle amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modificazioni, non può superare il corrispondente importo determinato per l'anno 2015 ed è, comunque, automaticamente ridotto in misura proporzionale alla riduzione del personale in servizio, tenendo conto del personale assumibile ai sensi della normativa vigente."*



In data 25 maggio 2017, è, infine, intervenuto il D.Lgs. 75, in vigore dal 22 giugno, il quale, all'art. 23 c. 2, dispone che: *“Nelle more di quanto previsto dal comma 1, al fine di assicurare la semplificazione amministrativa, la valorizzazione del merito, la qualità dei servizi e garantire adeguati livelli di efficienza ed economicità dell'azione amministrativa, assicurando al contempo l'invarianza della spesa, a decorrere dal 1° gennaio 2017, l'ammontare complessivo delle risorse destinate annualmente al trattamento accessorio del personale, anche di livello dirigenziale, di ciascuna delle amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, non può superare il corrispondente importo determinato per l'anno 2016. A decorrere dalla predetta data l'articolo 1, comma 236, della legge 28 dicembre 2015, n. 208 è abrogato. [...]”*.

Infine, per concludere, si evidenzia che il contratto chiarisce che:

- a) gli importi prelevati dalle risorse decentrate stabili per finanziare gli incrementi dell'indennità di comparto, relativi agli anni 2003 e 2004, sono riacquisiti nelle disponibilità delle stesse a seguito di cessazione di personale in servizio nei suddetti anni, per la parte non corrisposta;
- b) le risorse così riacquisite fra quelle decentrate stabili sono nuovamente destinate al finanziamento dell'indennità di comparto da corrispondersi al personale assunto in sostituzione dei cessati.

Per quanto attiene alle progressioni verticali, viene, infine, chiarito che :

- a) se il posto coperto con progressione verticale era già coperto da un lavoratore cessato, l'incremento dell'indennità di comparto, relativo agli anni 2003 e 2004, viene finanziata con risorse decentrate;
- b) se il posto era vacante, i maggiori oneri sono interamente a carico del bilancio dell'Ente.

Pertanto, il totale degli incrementi derivanti dall'applicazione dei contratti nazionali, successivi al 2005, risulta pari ad € **29.723,72**.

#### **Altri incrementi con carattere di certezza e stabilità**

Al dato di partenza, cioè alle risorse stabili determinate per l'anno 2005, occorre aggiungere, altresì, gli ulteriori importi relativi al RIA, assegni ad personam e salario di anzianità del personale cessato a far data dall'anno 2006, per un importo pari ad € **51.790,22**, cosicché il totale delle risorse stabili risulta determinato, per l'anno 2017, in € **425.170,50**.

Il dato è evidenziato, sebbene in maniera leggermente diversa, nella tabella sottostante, che assume, come dato di partenza, anche in base a come la stessa ARAN ha predisposto i file di controllo per gli Enti, l'importo consolidato al 31/12/2003:

<b>COSTITUZIONE DEL FONDO</b>	<b>Fondo 2017</b>
<b>Risorse fisse aventi carattere di certezza e stabilità</b>	
<b>Risorse storiche</b>	<b>261.255,04</b>
Unico importo consolidato 2003 (CCNL EE.LL. 22.01.2004 - art. 31 c.)	261.255,04
<b>Incrementi contrattuali</b>	<b>71.215,21</b>
Incrementi CCNL EE.LL. 22.01.2004, art. 32 cc. 1, 4 e 7; CCNL. EE.LL. 09.05.2006 art. 4 c.4; CCNL EE.LL. 11.04.2008 art. 8 c. 5; dich. congiunta n.14 ccnl 2002-05 e n.1 ccnl 2008-09)	71.215,21



Camera di Commercio  
Verona

<b>Altri incrementi con carattere di certezza e stabilità</b>	<b>92.700,25</b>
R.I.A., assegni ad personam e salario anzianità personale cessato a far data dal 1° gennaio 2000 (art. 4 c. 2 CCNL EE.LL. 05.10.2001)	92.700,25
<b>Totale risorse fisse aventi carattere di certezza e stabilità</b>	<b>425.170,50</b>

### Sezione II – Risorse variabili

Le risorse variabili sono caratterizzate da incertezza, eventualità e variabilità nel tempo e, pertanto, non possono essere consolidate ma devono essere determinate annualmente. La quantificazione delle risorse variabili avviene sulla base delle fonti di finanziamento individuate e richiamate in dettaglio dall'art. 31 c. 3 CCNL 22.1.2004 nonché di quelle introdotte dai successivi rinnovi contrattuali aventi le caratteristiche di eventualità e di variabilità nel tempo.

In realtà, una parte di tali risorse, per sua natura ed espressa previsione contrattuale, può essere considerata “stabilizzata”, ed è stata, infatti, già individuata con la citata determinazione del Segretario Generale n. 130 del 22 marzo scorso, e, pertanto, al di fuori dei limiti fissati dalle norme.

Si tratta, in particolare, delle somme attinenti agli eventuali risparmi derivanti dalla applicazione della disciplina dello straordinario di cui all'art.14, determinate, complessivamente, in questo frangente, in € 400,75, resi disponibili dall'applicazione del comma 4 dell'art. 14 del CCNL 1.4.1999, che prevedeva che, a decorrere dal 31.12.1999, le risorse destinate nel medesimo anno al pagamento di compensi per prestazioni straordinarie fossero ridotte nella misura del 3% e che i risparmi derivanti dall'applicazione dello stesso comma confluissero, anche negli anni successivi e per il medesimo importo, nelle risorse per le politiche di sviluppo delle risorse umane. A dette somme, va ad aggiungersi, per le Camere di commercio, in condizioni di equilibrio finanziario, un importo non superiore a quello stabilito al 31.12.1997, ai sensi dell'art. 31, comma 5, del CCNL del 6.7.1995.

Tali somme, non sono, in realtà, suscettibili di variazioni, essendo state fotografate in un preciso momento. Pertanto, come previsto dall'art. 15 comma 1 lett. m) del CCNL 1.4.1999, sono stati inseriti, tra le risorse variabili, **€ 400,75**, resi disponibili dall'applicazione del comma 4 dell'art. 14 del CCNL 1.4.1999, che prevedeva che, a decorrere dal 31.12.1999, le risorse destinate nel medesimo anno al pagamento di compensi per prestazioni straordinarie fossero ridotte nella misura del 3% e che i risparmi derivanti dall'applicazione dello stesso comma confluissero, anche negli anni successivi e per il medesimo importo, nelle risorse per le politiche di sviluppo delle risorse umane, e, sussistendo le condizioni di equilibrio finanziario richieste dalla norma contrattuale, in applicazione della disciplina di cui all'art. 15 comma 1 lett. n) del CCNL 1.4.1999, **€ 86.783,00**, pari all'importo stabilito al 31.12.1997, ai sensi dell'art. 31 comma 5 del CCNL 6.7.95, per l'attuazione dei progetti finalizzati. Come statuito dall'art. 37 comma 2 del CCNL 22.1.04, tali risorse, ancorché fisse nell'importo, devono essere destinate al finanziamento della componente variabile legata al risultato ed alla valutazione della prestazione.

Come previsto dalla deliberazione del Consiglio camerale n. 11 del 21 dicembre 2016, è stata inserita nel fondo, ai sensi dell'art. 15 comma 1, lettera d) come modificato dall'art 4 c. 4 CCNL 5/10/2001, la somma di € 7.037,00, pari al 30% di quanto (23.456,65 euro) l'Ente ha ricavato, ad oggi, attraverso il ricorso alle sponsorizzazioni, come di seguito riepilogate:





DENOMINAZIONE	OGGETTO	IMPORTO
AEROLOGISTIK SRL	Wine top 2016	833,33
VILLA CORDEVIGO	Sito internet istituzionale	1.050,00
SANTO PASSAIA FURNITURE SRL	Wine top 2016	833,33
ANSELMI – CAVALIERE INTERNI SAS	Wine top 2016	833,33
RISERIA LA PILA SOC. AGR. A RL	Wine top 2016	833,33
ALBRIGI SRL	Wine top 2016	833,33
BANCO POPOLARE DI VERONA S.C.	Istituto cassiere	10.000,00
CONFCOMMERCIO	Sito internet istituzionale	1.800,00
ADEXE	Seminari settore Agroalimentare	1.440,00
C.EV.I.	Sito internet istituzionale	1.800,00
GHIBLI & WIRBEL SPA	Sito internet istituzionale	600,00
FLOVER SRL	Fedeltà al lavoro	2.000,00
METTLER TOLEDO	Seminari settore Agroalimentare	600,00
<b>TOTALE</b>		<b>23.456,65</b>

In applicazione dell'art. 15 comma 2 del CCNL 1.4.1999 e sussistendo nel bilancio camerale la relativa capacità di spesa, le risorse decentrate vengono ulteriormente integrate dell'importo di **€ 23.175,31**, pari all'1,2% del M.S. 1997, esclusa la quota di competenza della dirigenza e gli oneri contributivi a carico dell'amministrazione, per il raggiungimento degli obiettivi assegnati alla struttura per l'anno 2017. Tali risorse potranno essere rese disponibili solo a seguito di preventivo accertamento, da parte dell'O.I.V., delle effettive disponibilità di bilancio create a seguito di processi di razionalizzazione ovvero espressamente destinate dall'ente al raggiungimento di specifici obiettivi di produttività e di qualità assegnati dalla Giunta.

In applicazione dell'art. 15 comma 5 del CCNL 1.4.1999, poi, le risorse decentrate sono state integrate di un importo di 167.000,00, per attivazione di nuovi servizi e processi di riorganizzazione finalizzati all'accrescimento di quelli esistenti, correlati ad un aumento delle prestazioni del personale in servizio, come meglio evidenziato nell'apposita relazione, in cui vengono sintetizzati i benefici connessi ai processi di razionalizzazione e riorganizzazione delle attività, che comporteranno il raggiungimento di specifici obiettivi di produttività e qualità, per i quali l'ente ha deciso di destinare risorse in bilancio, stanziando, allo scopo, la citata somma di **€ 167.000,00**.

Infine, sono state inserite, all'interno delle risorse variabili, **€ 27.382,48**, quale risparmio derivanti sia dal minor ricorso al lavoro straordinario, nell'anno 2016, sia da minori erogazioni a valere sul Fondo 2016 – parte stabile.



### Sezione III - (eventuali) Decurtazioni del Fondo

A seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. 75/2017, che, all'art. 23 c. 2, come già più sopra evidenziato, statuisce che "Nelle more di quanto previsto dal comma 1, al fine di assicurare la semplificazione amministrativa, la valorizzazione del merito, la qualità dei servizi e garantire adeguati livelli di efficienza ed economicità dell'azione amministrativa, assicurando al contempo l'invarianza della spesa, a decorrere dal 1° gennaio 2017, l'ammontare complessivo delle risorse destinate annualmente al trattamento accessorio del personale, anche di livello dirigenziale, di ciascuna delle amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, non può superare il corrispondente importo determinato per l'anno 2016. A decorrere dalla predetta data l'articolo 1, comma 236, della legge 28 dicembre 2015, n. 208 è abrogato. [...]”, non si deve procedere ad alcuna decurtazione, per le cessazioni dell'anno.

Al contrario, sebbene una lettura sistematica delle norme ed alcune pronunce della Corte dei Conti (cfr., *ex multis*, CdC Puglia, 112/PAR/2016, CdC Puglia 200/PAR/2016, CdC Lombardia 367/PAR/2016, sezione Autonomie 34/2016, CdC Puglia 6/PAR/2017), inducano a considerare, quale limite del 2016 cui far riferimento, l'importo al lordo delle decurtazioni, in via prudenziale, vista anche, in tal senso, la posizione di Unioncamere nazionale, si è ritenuto di assumere, quale limite, il fondo 2016 netto, cioè comprensivo delle decurtazioni.

### Sezione IV - Sintesi della costituzione del Fondo sottoposto a certificazione

<b>RISORSE STABILI</b>	€	<b>425.170,50</b>
<b>RISORSE VARIABILI<sup>1</sup></b>	€	<b>284.396,06</b>
<b>Totale risorse - Fondo per le politiche di sviluppo delle risorse umane (art. 31 CCNL 22/01/2004) parte stabile e parti variabili</b>	€	<b>709.566,56</b>
<b>RISPARMI ANNI PRECEDENTI</b>	€	<b>27.382,48</b>
RISPARMI STRAORDINARIO ANNO 2016	€	6.387,20
RISPARMI FONDO ANNO 2016	€	20.995,28
<i>Decurtazioni (differenza fra 709.566,56 e 698.169,02)</i>	€	<i>11.397,54</i>
<b>TOTALE</b>	€	<b>725.551,50</b>

### Sezione VI - Attestazione motivata, dal punto di vista tecnico-finanziario, del rispetto di vincoli di carattere generale

Le somme destinate ad impieghi di carattere permanente (progressioni economiche orizzontali, retribuzione di posizione e di risultato delle posizioni organizzative e indennità di comparto), che ammontano, per l'anno 2017, ad € 411.167,09, sono finanziate esclusivamente tramite ricorso alle risorse stabili (pari ad € 425.170,50), come previsto dal CCNL 22.1.2004. Va, altresì, evidenziato che, vi sono alcune indennità che, pur essendo, per loro natura e per previsione contrattuale, pagate dalle risorse variabili, rappresentano, in realtà, un onere stabile, la cui corresponsione deve, in ogni caso, essere assicurata. Ci si riferisce, in particolare, all'indennità delle ex III e IV qualifica, pari, annualmente, a circa 350,00 ed all'indennità di responsabilità corrisposta alla dipendente in distacco sindacale dal febbraio 2013. Per quanto attiene a quest'ultima,

<sup>1</sup> Ivi incluse le somme ex art. 15 c. 1 lettera m) CCNL EE.LL. 4/1999



infatti, come previsto dai Contratti nazionali e come anche chiarito dall'ARAN (cfr. RAL\_1744), l'indennità di responsabilità, attribuita, per l'anno 2013, a tutti i dipendenti di categoria D1 in esito alla firma del CCDI in data 10 giugno 2013, essendo stata ritenuta in godimento all'atto del distacco deve, comunque, essere corrisposta.

**Modulo III - Schema generale riassuntivo del Fondo per la contrattazione integrativa e confronto con il corrispondente Fondo certificato dell'anno precedente**

	<b>Fondo 2017</b>	<b>Fondo 2016</b>	<b>Diff. 2017-2016</b>
<b>COSTITUZIONE DEL FONDO</b>			
<b>Risorse fisse aventi carattere di certezza e stabilità</b>			
<b>Risorse storiche</b>	<b>261.255,04</b>	<b>261.255,04</b>	<b>0,00</b>
Unico importo consolidato 2003 (art. 31 c. 2 CCNL EE.LL. 02/2005 e art. 32)	251.026,32	251.026,32	0,00
Incremento per riduzione stabile straordinario (art. 14 c. 1 CCNL EE.LL. 1/04/1999)	1.267,22	1.267,22	0,00
Incremento per processi decentramento e trasferimento funzioni (art. 15 c. 1 Lett. L) CCNL EE.LL. 1/04/1999)	8.961,50	8.961,50	0,00
<b>Incrementi contrattuali</b>	<b>71.215,21</b>	<b>75.895,30</b>	<b>-4.680,09</b>
Incrementi CCNL EE.LL. 10/2001, art. 4 cc. 1,4,5; 05/2006 art. 4 c.4; 04/2008 art. 8 c. 5, dichiarazione congiunta n.14 CCNL 2002-05 - n.1 CCNL 2008-09)	71.215,21	75.895,30	-4.680,09
<b>Altri incrementi con carattere di certezza e stabilità</b>	<b>92.700,25</b>	<b>88.666,26</b>	<b>4.033,99</b>
R.I.A., assegni ad personam e salario anzianità personale cessato a far data dal 1° gennaio 2000 (art. 4 c. 2 CCNL EE.LL. 10/2001)	92.700,25	88.666,26	4.033,99
<b>Totale risorse fisse aventi carattere di certezza e stabilità</b>	<b>425.170,50</b>	<b>425.816,60</b>	<b>-646,10</b>
<b>Risorse variabili</b>			
<b>Poste variabili precedentemente sottoposte all'art. 9 comma 2-bis della legge 122/2010</b>	<b>284.396,06</b>	<b>289.454,06</b>	<b>-5.058,00</b>
Attivazione nuovi servizi (art. 15 c. 5 - parte variabile CCNL EE.LL. 4/1999)	167.000,00	166.500,00	500,00
Altre risorse variabili (art. 15 c. 1 lettere d ed n CCNL EE.LL. 4/1999 e art. 15 c. 2)	116.995,31	122.553,31	-5.558,00
Somme ex art. 15 c. 1 lettera m) CCNL EE.LL. 4/1999	400,75	400,75	0,00



<b>Altre poste variabili<sup>2</sup></b>	<b>27.382,48</b>	<b>56.321,81</b>	<b>-28.939,33</b>
Economie fondi anni precedenti	20.995,28	53.218,99	-32.223,71
Risparmio straordinario anno precedente	6.387,20	3.102,82	3.284,38
<b>Totale risorse variabili</b>	<b>311.778,54</b>	<b>345.775,87</b>	<b>-33.997,33</b>
<b>Risorse del Fondo sottoposte a certificazione</b>			
Risorse fisse aventi carattere di certezza e stabilità	425.170,50	425.816,60	-646,10
Risorse variabili	311.778,54	345.775,87	<b>-33.997,33</b>
<b>Totale risorse Fondo sottoposto a certificazione</b>	<b>736.949,04</b>	<b>771.592,47</b>	<b>-34.643,43</b>
<i>Decurtazioni</i>	-11.397,54	-17.101,91	<b>5.704,37</b>
<b>TOTALE RISORSE STABILI E VARIABILI AL NETTO DEI RISPARMI E DELLE DECURTAZIONI</b>	<b>698.169,02</b>	<b>698.169,02</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTALE RISORSE DISPONIBILI</b>	<b>725.551,50</b>	<b>754.490,56</b>	<b>-28.939,06</b>

#### **Modulo IV - Compatibilità economico-finanziaria e modalità di copertura degli oneri del Fondo con riferimento agli strumenti annuali e pluriennali di bilancio**

##### Sezione I - Esposizione finalizzata alla verifica che gli strumenti della contabilità economico-finanziaria dell'Amministrazione presidiano correttamente i limiti di spesa del Fondo nella fase programmatica della gestione

Come già evidenziato più sopra nella presente relazione, esistono, nella contabilità dell'Ente, due conti, il 321007 denominato *Retribuzione accessoria - indennità fisse*, ed il 321006 denominato *Retribuzione accessoria - indennità variabili*, in cui sono state stanziato le somme necessarie al pagamento del salario accessorio del personale dell'Ente.

In sede di predisposizione del Preventivo annuale, non essendo ancora noti né i risparmi dell'anno precedente, che, per disposizioni contrattuali, devono essere destinati al fondo dell'anno successivo, né gli eventuali pensionamenti/mobilità, sono state stanziato le stesse somme del 2015, importo massimo consentito dalla norma all'epoca vigente.

In fase di aggiornamento del Preventivo annuale, chiuso l'esercizio precedente e determinati i risparmi, si procederà alle necessarie variazioni, come esplicitate nelle pagine precedenti.

##### Sezione II - Esposizione finalizzata alla verifica a consuntivo che il limite di spesa del Fondo dell'anno precedente risulta rispettato

Già mensilmente, i dati relativi alle somme del salario accessorio, sia rivenienti dal conto 321006 che dal conto 321007, sono scaricate in contabilità dal programma di gestione degli stipendi e vi è, pertanto, un controllo sulle somme erogate.

Alla chiusura dell'esercizio, per determinare esattamente le somme a saldo da accantonare, destinabili alla produttività, viene detratto, dal Fondo approvato, l'importo che è stato già destinato complessivamente, nell'anno, al pagamento delle somme di cui al punto precedente. In tal modo, dopo il pagamento del saldo della produttività e

<sup>2</sup> Da considerare al di fuori del limite dell'anno 2016.



dell'indennità di risultato delle P.O., si determinano, automaticamente, anche i risparmi da destinare al Fondo dell'anno successivo, che generano una sopravvenienza attiva nell'anno di competenza.

### Sezione III - Verifica delle disponibilità finanziarie dell'Amministrazione ai fini della copertura delle diverse voci di destinazione del Fondo

La copertura finanziaria è garantita dagli stanziamenti esistenti nel Preventivo annuale 2017. In particolare, le somme relative al pagamento delle indennità, anche di risultato, dei titolari di Posizione organizzativa, dell'indennità di comparto e delle progressioni economiche già attribuite al 31.12.2016, sono già presenti nel conto 321007 - *Retribuzione accessoria - indennità fisse*; quelle necessarie al pagamento delle altre indennità e della produttività individuale, legata al raggiungimento degli obiettivi del Piano della performance, sono previste nel conto 321006 - *Retribuzione accessoria - indennità variabili*. In fase di aggiornamento, si provvederà, pertanto, anche alla eventuale redistribuzione della somma complessiva fra i due conti.

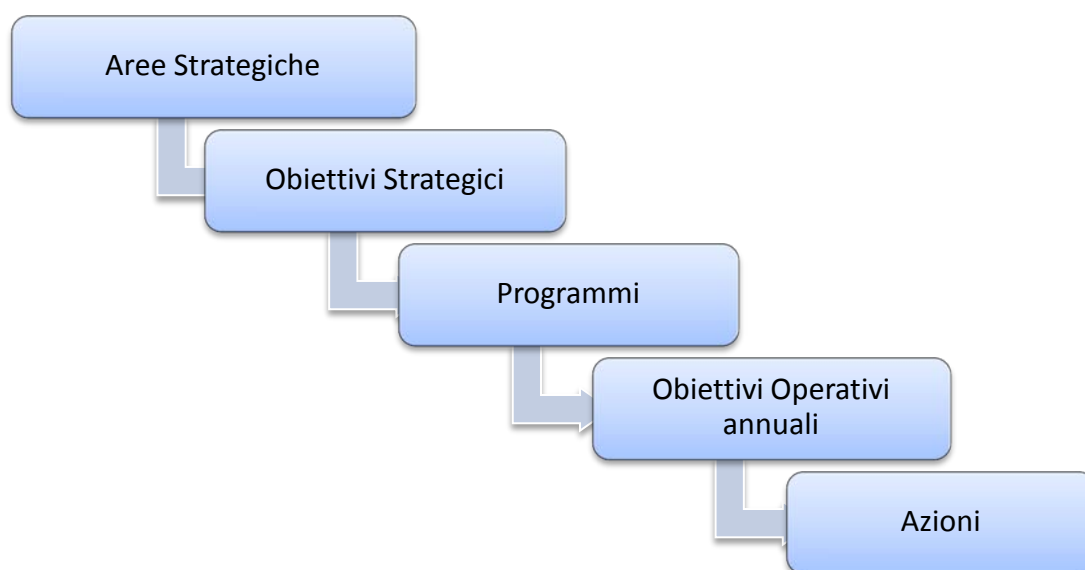
Per quanto attiene agli oneri previdenziali e fiscali, le allocazioni nei rispettivi conti di costo risultano più che sufficienti a garantire la copertura degli oneri medesimi.

Allegato b)

**Relazione riassuntiva/esplicativa dei benefici connessi ai processi di razionalizzazione e riorganizzazione delle attività che comportano il raggiungimento di specifici obiettivi di produttività e qualità, giustificando un incremento delle risorse decentrate del personale non dirigente nell'anno 2015.**

Negli ultimi anni, ha acquistato una sempre maggior importanza, in ambito pubblico, la programmazione delle attività, al fine del conseguimento di obiettivi, volti al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa.

Schematicamente, i contenuti dell'intero processo di programmazione possono essere riassunti in un prospetto grafico definito "Albero della performance", che si sviluppa secondo una logica "a cascata" strutturata su 5 livelli:



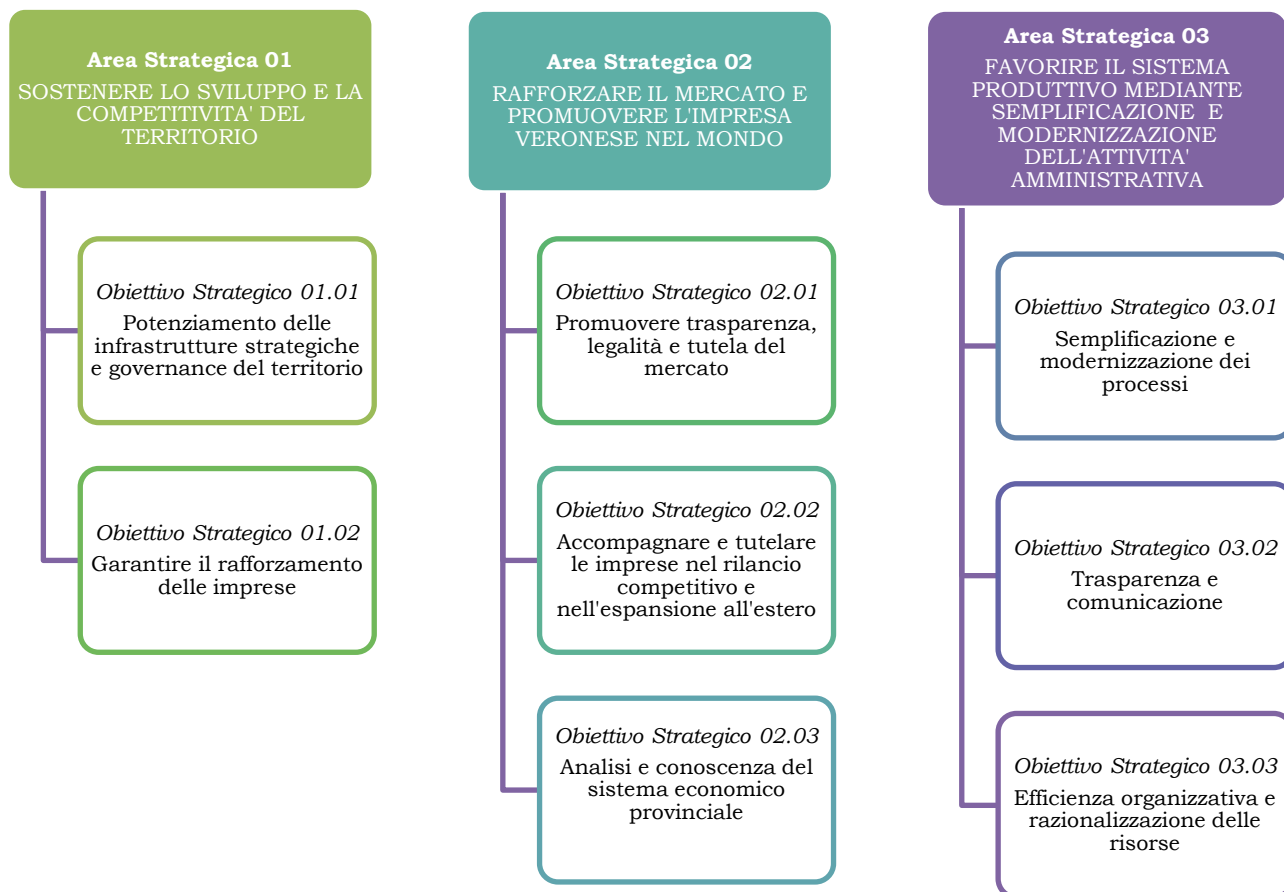
Le Aree ed Obiettivi strategici, normalmente riferiti ad un arco temporale di medio periodo, sono definiti dai contenuti del Programma Pluriennale e il loro inserimento nel Piano della Performance è finalizzato ad individuare specifici criteri e indicatori di misurazione (definiti KPI - *key performance indicator*), 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 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.

## Allegato b)

Secondo le priorità strategiche delineate dal Consiglio camerale nel Programma Pluriennale 2015÷2019, la programmazione annuale della Camera di commercio di Verona, per il 2017, ha individuato tre prioritari ambiti di intervento (Aree strategiche), all'interno dei quali si distinguono otto obiettivi strategici.

Quanto sopra, è così riassumibile graficamente:



Inoltre, il Piano della Performance 2017÷2019, approvato dalla Giunta camerale nel mese di gennaio 2017, struttura la programmazione dell'Ente secondo una serie di obiettivi operativi annuali, il cui scopo, come si è detto, è realizzare, attraverso opportune scelte organizzative ed economiche, una gestione quanto più orientata al miglioramento continuo e finalizzata al conseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

I diversi piani operativi programmati, dunque, sono finalizzati ad affiancare, e supportare, i processi di investimento ed internazionalizzazione delle imprese veronesi; ad operare in coordinamento con altri soggetti sia pubblici che privati per ottimizzare la gestione delle risorse del territorio; a garantire, con specifiche politiche di semplificazione e modernizzazione dell'attività amministrativa ed un attento e razionale utilizzo delle

## Allegato b)

risorse, gli standard di qualità ed efficienza dei servizi offerti dalla Camera di Commercio di Verona ai propri utenti.

Gli obiettivi strategici sono articolati in programmi, all'interno dei quali si distinguono i vari obiettivi operativi annuali, a loro volta dettagliati in azioni.

La "mappatura" completa è quindi costituita da cinque diversi livelli (Area strategica, Obiettivi strategici, Programmi, Obiettivi operativi, Azioni).

Le specifiche azioni affidate nel corso del 2017 alla struttura camerale sono opportunamente strutturate per raggiungere gli obiettivi stabiliti, garantendo, al contempo, il rispetto delle norme in materia di *spending review* per le pubbliche amministrazioni, in particolare i limiti del ricorso alle forme di lavoro flessibile e alla riduzione degli oneri di funzionamento. Tra l'altro, va evidenziato come l'Ente riesca a mantenere, anche attraverso azioni aggiuntive, di seguito meglio specificate (vedasi allegato 1), gli elevati livelli di efficienza ed efficacia dei servizi resi all'utenza, nonostante la riduzione delle risorse a disposizione.

Il citato allegato 1), in cui sono sintetizzate le modalità attraverso le quali verranno raggiunti gli obiettivi assegnati dalla Giunta ed evidenziati gli interventi organizzativi e i benefici attesi dal raggiungimento degli obiettivi medesimi, mostra l'estrema dinamicità dell'Ente, il cui personale è in grado di adeguarsi, con estrema duttilità, alle numerose novità legislative e ad un crescendo di incombenze, anche di natura amministrativa, mantenendo, comunque, inalterato il livello di produttività e di efficienza. In particolare, in sintonia con gli obiettivi di performance organizzativa, alcune delle azioni aggiuntive sono rivolte al mantenimento degli alti standard raggiunti dal personale camerale nel suo complesso, che eroga i servizi in tempi mediamente inferiori rispetto a quanto stabilito dalle norme di riferimento.

Inoltre, nel corso del corrente anno, l'intera struttura sarà coinvolta in vari progetti trasversali, dall'House organ alla app dell'Ente al passaggio alla nuova ISO 9001:2015, dalla gestione del Centro congressi alla ricerca di sponsor, attività, queste ultime, rese ancora più importanti dalla riduzione delle risorse a disposizione delle camere di commercio.

La copertura finanziaria è garantita dagli stanziamenti esistenti nel Preventivo annuale 2017, ove, in fase di aggiornamento, saranno stanziati, altresì, gli importi necessari al pagamento di tutte le somme di cui è costituito il Fondo, in particolare per ciò che attiene ai risparmi relativi al 2016.

Naturalmente, tutti gli obiettivi attengono all'attività "standard" dei dipendenti, che dedicheranno, complessivamente, a ciascun obiettivo/azione, il tempo indicato in calce a ciascuna scheda.



## Allegato b)

In particolare, è stato considerato un anno lavorativo di 250 giorni, escluse le festività, anche infrasettimanali, e, su tale base è stata definita la percentuale di giornate lavorative standard, di 7.12 h, necessarie al raggiungimento degli obiettivi medesimi.

Pertanto, a titolo esemplificativo, se l'azione richiede, nell'arco dell'anno, un totale di 25 gg lavorativi da 7.12 ore, è stata indicata una percentuale del 10%.

Si riportano, in allegato, sub b.1), le schede descrittive di tutte le azioni di miglioramento/mantenimento, che la struttura è impegnata ad attuare, nel corso del 2017, il cui valore complessivo, pari ad € 438.817,05, risulta sufficiente per la copertura degli stanziamenti all'interno dei Fondi per l'incentivazione del personale, dirigente e non dirigente, nonché, per ciascuna azione, allegato b.2, il riepilogo del personale dedicato, con l'indicazione delle ore e del costo orario, che ha consentito di determinare l'importo complessivo di cui sopra.

Obiettivo Strategico	Programma	NR. Azione	Azione migliorativa	valore	pag.
01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	Finanziamenti ai diversi settori economici	1	Riduzione tempi medi liquidazione contributi Bando Generale	8.971,36	1
	Orientamento al lavoro e alle professioni	2	Orientamento al lavoro e alle professioni mediante collaborazione con soggetti pubblici e privati (art. 2 comma 2 lett. E) Legge 580/1993) - Realizzazione iniziative formative nelle scuole e stage in CCIAA in alternanza scuola-lavoro	4.183,84	3
		3	Analisi della domanda di professioni e di formazione delle imprese	3.003,84	4
		4	Registro Alternanza Scuola-Lavoro	14.451,19	5
02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività	5	Sostegno alla competitività delle imprese e dei territori (art. 2 comma 2 lett.d) Legge 580/1993) - Rinnovo registrazioni marchi camerali e azioni di tutela	2.771,51	7
	Attività di regolazione, tutela e monitoraggio del mercato	6	D.Lgs. 28/2010 - Gestione Organismo di mediazione: miglioramento della performance di gestione delle procedure	4.035,41	9
		7	vigilanza e controllo sulla sicurezza e conformità dei prodotti e sugli strumenti metrici (art. 2 comma 2 lett.c) legge 580/1993) - Campagna di verifiche ispettive sulla sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori	9.872,47	11
		8	Tutela del consumatore e della fede pubblica (art. 2 c. 2 lett. d) Legge 580/1993) - Attività sanzionatoria – Incremento ordinanze emesse	10.073,45	13
02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione	9	Progetto "Eccellenze in Digitale 2016-2017 – Le Camere di Commercio per il futuro del made in Italye "Ars Digitalia"	5.670,93	14
		10	Progetto "Chamber Mentoring For International Growth"	8.035,40	17
		11	DMO (Destination Management Organisation)	5.199,46	18
		12	Progettazione e start up nuovi servizi per la valorizzazione del patrimonio culturale e la promozione del turismo: progetto "Great Wine Capitals"	18.257,13	20
	Assistenza e supporto alle imprese	13	Progettazione e start up nuovi servizi per la valorizzazione del patrimonio culturale e la promozione del turismo: progetto "Mirabilia: European Network of Unesco sites"	12.818,85	23
		14	Assistenza e supporto alle imprese (art. 2 comma 2 lett. g) Legge 580/1993) - Realizzazione eventi formativi	7.877,37	24
15	Sostegno alla competitività delle imprese e dei territori (art. 2 comma 2 lett. d) Legge 580/1993) - Realizzazione eventi informativi	6.585,37	26		
02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico	Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia	16	Rapporto annuale sull'economia provinciale e Verona nel mondo	4.668,61	28
		17	Monitoraggio export veronese	4.668,61	29
		18	Realizzazione schede comunali	2.183,59	30
03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	19	Pulizia PEC pubblicate nel Registro delle Imprese	9.916,61	31
		20	Sovraindebitamento: realizzazione di uno spazio web	13.307,58	33
		21	Realizzazione APP della Camera di Commercio di Verona - attività trasversale	30.049,66	35
03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	22	Realizzazione House Organ - attività trasversale	30.207,95	37
		23	Progetto "Comunicare il cambiamento" tramite i social media Facebook e Twitter, con aggiornamento della Carta dei Servizi, con una Newsletter speciale.	1.782,55	38
	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	24	Agenti di affari in mediazione: individuazione di iniziative volte a garantire il rispetto della legalità nel settore economico della intermediazione immobiliare	13.591,06	41
		25	Amministrazione trasparente: ottimizzazione flussi di pubblicazione	4.281,31	42
		26	Registro Nazionale per gli Aiuti di Stato	8.658,61	43
		27	Controlli su contributi camerali	1.443,03	45

Obiettivo Strategico	Programma	NR. Azione	Azione migliorativa	valore	pag.
03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	28	Passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015 con risorse interne - attività trasversale	22.477,05	47
		29	Estensione a nuove tipologie di pratiche del miglioramento dei tempi di evasione	22.340,61	49
		30	Deposito del bilancio d'esercizio: controllo dell'assolvimento dell'adempimento	17.187,03	51
		31	Gestione fornitori/clienti - Pagamento dei fornitori in un tempo medio inferiore o uguale a 28 giorni (migliorativo rispetto alla norma che prevede il pagamento in un tempo medio di 30 giorni)	3.566,78	53
		32	Ottimizzazione nella gestione dei flussi documentali	6.393,10	54
		33	Incarichi di consulenza e collaborazione esterna	1.826,16	55
		34	Adeguamento fascicoli dei dipendenti camerali	4.917,14	57
		35	Aggiornamento archivio collaboratori	4.864,63	58
		36	Comunicazione di irregolarità del diritto annuale 2015	7.276,15	59
		37	Adeguamento segnaletica e cartellonistica in concomitanza con la fine dei lavori di ristrutturazione	2.133,98	60
		38	Riorganizzazione dei processi interni ufficio GRU	9.311,26	61
		39	Riduzione dei tempi per il rilascio dei carnet ATA	7.848,38	63
		40	Mantenimento della performance nei tempi di rilascio dei certificati comunitari di origine, con maggiori volumi di attività' .	9.810,48	64
		41	Implementazione dell'uso del visto "poteri di firma" sui documenti a valere per l'estero	9.498,97	66
		42	Mantenimento della performance nei tempi per la vidimazione di libri e registri, con maggiori volumi di attività' .	8.480,62	68
		43	Azione di miglioramento pluriennale - Pulizia archivio Albo Artigiani: imprese riportanti in visura il riconoscimento dell' artigianato artistico	8.734,37	69
		44	Monitoraggio e contenimento dei tempi medi evasione delle pratiche telematiche artigiane - interventi organizzativi e razionalizzazione risorse	9.403,91	71
		45	Inventario	9.761,58	72
	46	Gestione contatti telefonici centralino VOIP	10.602,19	73	
	47	Realizzazione guida Verona Wine top e Verona Olive Oil Contest con risorse interne	6.078,41	74	
48	Indirizzario Unico Area Affari Economici	5.765,99	76		
	Ricerca di nuove fonti di finanziamento	49	Realizzazione attività ricerca sponsor per iniziative - attività trasversale	3.971,51	77

**totale valore 438.817,05**

**SCHEDA PROGRAMMI ED ATTIVITA' PER LA QUANTIFICAZIONE DI RISORSE DA INSERIRE AD INCREMENTO DEL FONDO DI CUI ALL' ART 15 C.C.N.L. 1/4/1999 E PER QUELLO RELATIVO ALLA RETRIBUZIONE DI POSIZIONE E DI RISULTATO DEL PERSONALE DIRIGENTE, DI CUI ALL'ART 26 C.C.N.L. 23/12/1999**

**ANNO 2017**

**RISPARMI DERIVANTI DA PROCESSI DI RAZIONALIZZAZIONE /RIORGANIZZAZIONE FINALIZZATI ALL'ACCRESCIMENTO DEI LIVELLI DEI SERVIZI ESTERNI ED INTERNI RESI DAL PERSONALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI VERONA**

**U.O. SERVIZI FINANZIARI – CONTRIBUTI**

**AZIONE N. 1**

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

La Camera di Commercio di Verona promuove interventi di sostegno finanziario per iniziative svolte da enti, organismi e associazioni aventi per scopo l'incremento della produzione ed il miglioramento delle condizioni economiche e sociali della provincia.

Le quattro aree prioritarie dell'intervento promozionale sono:

1. miglioramento della produttività delle imprese;
2. miglioramento della commercializzazione all'interno e all'esterno;
3. assistenza tecnica e formazione;
4. studi, ricerche e documentazione.

Per la concessione ed erogazione dei contributi di cui sopra la Camera di commercio di Verona fa riferimento al Regolamento approvato dal Consiglio camerale con provvedimento n. 9 del 5 febbraio 1999 e successive modifiche.

Come riportato nella determinazione n. 645 del 29 dicembre 2016, il termine per la liquidazione dei contributi concessi sulla base del Bando Generale, è stabilito in 180 giorni dalla data di presentazione della relativa istanza.

Il termine di 180 giorni è stato previsto in considerazione della particolare complessità del procedimento in relazione ai numerosi controlli da effettuare sulla documentazione prodotta dai beneficiari prima di poter procedere alla predisposizione della determinazione di liquidazione del contributo concesso.

Dal 2012 è iniziata un'attività di riduzione dei tempi medi previsti per la liquidazione dei contributi relativi al Bando Generale. Inizialmente è stata prevista una riduzione da 180 a 120 giorni. Nel 2016 è stata prevista una riduzione da 120 giorni a 100 giorni, mentre, per l'anno 2017, l'azione consiste nella riduzione, a personale invariato, dei tempi da 100 a 80 giorni.

<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p>Obiettivo dell'azione: consentire di agevolare la ripresa della crescita dell'economia locale partendo dal presupposto che, nell'attuale fase di crisi economico-finanziaria, un rilevante elemento di debolezza del sistema è proprio la disponibilità di liquidità.</p> <p>Fasi della procedura:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Esame delle domande di liquidazione in ordine cronologico di arrivo</li> <li>2) Verifica delle dichiarazioni contenute nell'istanza di liquidazione</li> <li>3) Verifica del consuntivo finanziario delle entrate e delle spese sostenute per l'iniziativa</li> <li>4) Verifica di ogni singola documentazione di spesa e di entrata</li> <li>5) Eventuale richiesta di integrazione della documentazione</li> <li>6) Verifica della regolarità contributiva (Legge 9 agosto 2013, n. 98 di conversione con modifiche del DL 21/06/2013, n. 69)</li> <li>7) Verifica del rispetto della condizione di cui all'art. 4, co. 6, del D.L. 95 del 06/07/2012 convertito nella Legge n. 135 del 07/08/2012</li> <li>8) Richiesta attribuzione CUP (Codice Unico di Progetto di investimento pubblico)</li> <li>9) Predisposizione determina di liquidazione del contributo e/o predisposizione delibera di revoca del contributo</li> </ol>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Riduzione dei tempi medi previsti per la liquidazione dei contributi relativi al Bando Generale (80 giorni anziché 180 gg.)</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per i soggetti beneficiari dei contributi camerali: riduzione tempi di attesa per la definizione dei procedimenti amministrativi e disponibilità di liquidità in tempi più rapidi</li> <li>• Per la Camera di commercio: miglioramento efficienza del servizio di erogazione dei contributi camerali</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna e interna.</p> <p>Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad <b>€ 8.971,36</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 5%</li> <li>- 1 D5 15%</li> <li>- 1 C5 5%</li> <li>- 1 C5 %</li> </ul> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.</p>



<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>
<p>Riduzione progressiva dei tempi medi di liquidazione dei contributi relativi al Bando Generale, a parità di risorse umane, per favorire un miglioramento dell'efficienza del servizio di erogazione dei contributi stessi, con indubbio vantaggio per i beneficiari che potranno usufruire, in tempi più rapidi, di disponibilità di liquidità.</p> <p>Dal 2012, è iniziata un'attività di riduzione dei tempi medi previsti per la liquidazione dei contributi relativi al Bando Generale con i seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anni 2012 e 2013: riduzione da 180 a 120 giorni;</li> <li>• Anno 2016: riduzione da 120 a 100 giorni;</li> <li>• Anno 2017: riduzione da 100 a 80 giorni.</li> </ul>

<b>SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO</b>
<b>AZIONE n. 2</b>
<p><b>Orientamento al lavoro e alle professioni anche mediante la collaborazione con soggetti pubblici e privati (art. 2 comma 2 lett. e) Legge 580/1993) - Realizzazione iniziative formative nelle scuole e stage in CCIAA in Alternanza Scuola Lavoro</b></p> <p>L'azione consiste nell'organizzazione e coordinamento di incontri nelle scuole tra professionisti/imprenditori e studenti e nella realizzazione di stage in CCIAA in ambito di progetti di alternanza scuola lavoro.</p> <p>L'orientamento agli studenti verrà realizzato inoltre attraverso visite agli uffici della CCIAA, nel corso delle quali il personale illustrerà agli studenti alcuna attività di competenza camerale (registrazione marchi e brevetti, registro protesti, metrologia legale e metalli preziosi, etc.).</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p>1) Incontri nelle scuole</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ contatti con Istituti superiori per organizzazione incontri</li> <li>✓ ricerca e individuazione partner per la realizzazione degli incontri</li> <li>✓ organizzazione e coordinamento incontri</li> <li>✓ gestione comunicazione pre e post evento (sito, social)</li> </ul> <p>2) Gestione stage in CCIAA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ricezione e gestione richieste di ospitalità di studenti da parte degli Istituti</li> <li>✓ gestione attività amministrativa per la sottoscrizione delle convenzioni</li> <li>✓ individuazione uffici ospitanti e personale con funzioni di tutoraggio</li> <li>✓ tutoraggio studenti</li> </ul> <p>3) Gestione visite guidate studenti alla CCIAA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ individuazione uffici "ospitanti" e personale incaricato della presentazione agli studenti</li> <li>✓ gestione visita</li> </ul>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>3 incontri nelle scuole.          10 studenti in tirocinio          8 visite a uffici camerali</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>

<b>RICADUTE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Creazione di un sistema di relazioni e collaborazioni con altri soggetti pubblici (Istituti scolastici) e privati (imprese e professionisti)</li><li>• Realizzazione di iniziative concrete di orientamento al lavoro attraverso:<ul style="list-style-type: none"><li>a) contatto con imprenditori e professionisti negli incontri presso le scuole</li><li>b) inserimento in contesti lavorativi per mezzo dei tirocini negli uffici</li><li>c) acquisizione di conoscenze di base sulle attività amministrative di competenza camerale, per mezzo delle visite alla CCIAA</li></ul></li><li>• Miglioramento della visibilità dell'ente</li></ul>
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b> <p>Perché è attività innovativa, che prevede la realizzazione di una serie di iniziative coordinate dalla CCIAA.</p> <p>Perché è attività aggiuntiva rispetto ai carichi di lavoro degli uffici derivanti dalle attività istituzionali.</p> <p>Perché è attività che richiede il "concreto, diretto e prevalente apporto del personale dell'ente" (ARAN).</p>
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche impiegate per il progetto di miglioramento siano pari ad <b>€ 4.183,84</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 1 D6 1%</li><li>- 1 D5 1,5%</li><li>- 1 C5 1%</li><li>- 1 C5 1%</li><li>- 1 D5 0,5%</li><li>- 1 C5 0,5%</li><li>- 1 D6 0,5%</li><li>- 1 D2 2%</li><li>- 1 D6 1,5%</li><li>- 1 C5 0,5%</li><li>- 1 D6 0,5%</li><li>- 1 D6 0,5%</li><li>- 1 D2 1%</li><li>- 1 D6 1%</li><li>- 1 D5 1%</li></ul> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.</p>
<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b> <p>Formazione e informazione ad almeno 280 studenti di scuole superiori.</p>

## SERVIZIO STUDI E RICERCA

### AZIONE n. 3

#### **Analisi della domanda di professioni e di formazione delle imprese**

Elaborazione e diffusione (attraverso comunicati, slide, report,...) dei risultati dell'indagine Excelsior, realizzata da Unioncamere in collaborazione con il Ministero del Lavoro e l'Unione Europea, relativa alla domanda di professioni e di formazione delle imprese, finalizzata all'orientamento scolastico e lavorativo

<b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO</b></p> <p>Elaborazione a livello provinciale dei dati annuali e trimestrali forniti da Unioncamere; diffusione tramite report, informative e presentazioni dei principali risultati sulle professioni e i titoli di studio più richiesti.</p>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO – INDICATORI E TARGET</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizzazione di <b>almeno 3 report/presentazioni/informative</b>, pubblicate sul sito internet istituzionale e diffuse presso scuole e altri soggetti interessati (obiettivo: almeno 1 report nel 1° semestre, almeno 2 report nel 2° semestre)</li> </ul>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 – 31.12.2017 (con monitoraggio 1° semestre 2017)</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <p>L'azione, a valenza innovativa, ha come obiettivo quello di organizzare e di diffondere con diverse modalità le informazioni disponibili per favorire l'attività di orientamento scolastico e lavorativo. In passato, l'attività legata ad Excelsior si è limitata alla stampa del report annuale. Ora si vuole mettere a sistema un patrimonio informativo che può essere di grande utilità in particolare per il mondo della scuola e della formazione professionale.</p>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'elaborazione e la diffusione di informazioni relative alla domanda di professioni da parte delle imprese, favorisce le relazioni e le interconnessioni tra il mondo del lavoro e quello scolastico e della formazione in generale.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE ALL'INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche impiegate per il progetto di innovazione siano pari ad <b>€ 3.003,84</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 1 D6 4%</li> <li>– 1 D5 1%</li> <li>– 1 C5 2%</li> <li>– 1C5 2%</li> </ul>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>L'azione mira a diffondere e a dare maggior risalto ai risultati dell'indagine Excelsior sui fabbisogni professionali e formativi delle imprese. <b>L'ideazione e l'elaborazione di nuove e innovative modalità di diffusione delle informazioni, con maggiore accessibilità e fruibilità (report, slide, presentazione alle scuole, ecc.),</b> consentirà al mondo della scuola di conoscere meglio le necessità delle imprese (quali sono le professioni più richieste? quali sono i titoli di studio/percorsi formativi di cui necessitano le imprese del territorio?)</p>

**U.O. REGISTRO IMPRESE E ABILITAZIONI SANZIONI**

**AZIONE N.4**

**Alternanza scuola lavoro**

La legge 107 del 13/07/2015 prevede, a decorrere dal corrente anno scolastico 2015-2016, l'attivazione obbligatoria di percorsi di alternanza scuola lavoro al fine di incrementare le opportunità di lavoro e le capacità di orientamento degli studenti.

L'ASL rappresenta un'importante novità formativa nell'ordinamento scolastico. Essa infatti si inserisce organicamente nell'offerta didattica di tutti gli indirizzi di studio della scuola secondaria

<p>di secondo grado come parte integrante dei percorsi di istruzione. Rispetto al corso di studi prescelto, la normativa stabilisce un monte ore obbligatorio, fissato in 200 ore per il licei e 400 ore per gli istituti tecnici, finalizzato ad attivare le esperienze di alternanza.</p> <p>Al fine di favorire l'attivazione di percorsi in alternanza la Camera di commercio ha instaurato un fattivo rapporto di collaborazione con l'Ufficio provinciale scolastico di Verona anche attraverso la stipulazione (avvenuta il 18 dicembre 2015) di un protocollo d'intesa che prevede la costituzione di un gruppo di lavoro volto promuovere e a coordinare le iniziative sul territorio per favorire il raccordo scuola – impresa garantendo agli studenti opportunità formative di alto e qualificato profilo.</p> <p>Nel corso del 2017, l'ufficio intende sensibilizzare gli operatori economici attraverso la stipulazione di almeno due convenzioni con ordini professionali e/o associazioni di categoria.</p> <p>A ciò si aggiungono le ulteriori attività di supporto e coordinamento che si intende porre in essere in stretta collaborazione con l'Ufficio scolastico provinciale attraverso la partecipazione al tavolo di lavoro, costituito nel 2015 a seguito della stipulazione del citato protocollo d'intesa, funzionale al coordinamento delle azioni, alla rilevazione dei bisogni, alla condivisione degli strumenti necessari e all'individuazione delle strategie più efficaci, nonché al monitoraggio dei risultati delle iniziative poste in essere per promuovere ed attivare percorsi di alternanza scuola lavoro.</p> <p>L'ufficio prevede altresì di porre in essere attività promozionale per facilitare e promuovere l'iscrizione nel Registro ASL da parte degli operatori economici interessati ad ospitare studenti. Al 9 gennaio 2017 risultano iscritti n. 120 soggetti in grado di ospitare complessivamente n. 373 studenti.</p> <p>L'azione consiste nel realizzare, a personale invariato, almeno un'iniziativa volta a favorire l'attivazione dei percorsi di alternanza scuola lavoro e promuovere l'iscrizione nel Registro.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p>Obiettivo dell'azione: stipulazione di almeno due convenzioni con ordini professionali e/o associazioni di categoria, nonché realizzazione di una campagna promozionale del registro di alternanza scuola lavoro</p> <p>Fasi della procedura:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. realizzazione di incontri con i soggetti coinvolti nelle iniziative volte a favorire l'attivazione di percorsi di alternanza</li> <li>2. realizzazione di eventi rivolti ai soggetti che potrebbero essere interessati ad attivare percorsi di alternanza</li> <li>3. definizione del contenuto delle convenzioni da stipulare con gli Ordini professionali e/o altri soggetti/enti/associazioni di categoria</li> <li>4. predisposizione delle convenzioni, relativa approvazione da parte della Giunta camerale, stipulazione delle stesse</li> <li>5. individuazione di un'adeguata campagna pubblicitaria del Registro alternanza scuola lavoro</li> </ol>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Stipulazione di almeno 2 convenzioni e realizzazione di almeno 1 evento/documento di promozione del Registro di alternanza scuola lavoro</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per i soggetti beneficiari dell'iniziativa (studenti, scuole, imprese, operatori economici): avvicinare la scuola al mondo produttivo nella consapevolezza che l'alternanza</li> </ul>

<p>rappresenta per i giovani un'opportunità di crescita formativa in vista del futuro inserimento nel mercato del lavoro; per i soggetti ospitanti un'occasione di contribuire alla crescita della futura "classe lavoratrice".</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Per la Camera di commercio: miglioramento dell'efficienza del servizio connesso alla tenuta del Registro alternanza scuola lavoro attraverso l'incremento dei soggetti ospitanti iscritti nel Registro</li></ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna e interna.</p> <p>Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad <b>€ 14.451,19</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1 D6 5%</li><li>1 D2 10%</li><li>1 C5 5%</li><li>1 C5 5%</li><li>1 C2 5%</li><li>1 C5 5%</li><li>1 B7 5%</li><li>1 C5 5%</li><li>1 C5 5%</li><li>1 C5 5%</li></ul> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento del responsabile dell'ufficio.</p>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>Raddoppio il numero dei soggetti iscritti rispetto a quelli registrati al 09.01.2017 (n. 120)</p>

<b>SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO</b>
<b>AZIONE N. 5</b>
<p><b>Sostegno alla competitività delle imprese e dei territori (art. 2 comma 2 lett. d) Legge 580/1993) - Rinnovo registrazioni marchi camerali e azioni di tutela</b></p> <p>La Camera di Commercio di Verona è titolare dei marchi collettivi "Amarone", "Amarone della Valpolicella", "Recioto" (in contitolarità con la Camera di Commercio di Vicenza), "Recioto della Valpolicella", "Recioto di Soave" e "Valpolicella Ripasso", in Italia, all'Uami ed in alcuni Paesi.</p> <p>La registrazione dei marchi dev'essere rinnovata, con deposito di documentazione e pagamento delle tasse di rinnovo, con cadenza decennale.</p> <p>E' attivo inoltre un servizio di sorveglianza sul deposito, nel mondo, di marchi che possano entrare in conflitto con quelli camerali. In caso di segnalazione, la Camera valuta, a seconda della tipologia di marchio, del Paese e delle caratteristiche del titolare, se opporsi alla registrazione oppure no.</p> <p>L'azione consiste nella gestione delle procedure di rinnovo decennale dei marchi collettivi di proprietà camerale <b>Valpolicella Ripasso</b> in Argentina e <b>Ripasso</b> in Nuova Zelanda e dei marchi <b>Amarone, Amarone della Valpolicella, Recioto, Recioto della Valpolicella, Recioto di Soave</b> negli</p>



<p>USA (deposito di prove d'uso), delle procedure di rinnovo delle licenze d'uso ai produttori/imbottiglieri e delle azioni di tutela contro la registrazione di altri marchi (attualmente la Camera di Commercio sta seguendo 13 procedure di opposizione presso uffici marchi esteri contro altrettanti marchi in contrasto con i marchi veronesi)..</p> <p>L'azione consentirà di supportare il settore vitivinicolo.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p>1) Rinnovo dei marchi collettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ redazione atti e provvedimenti per l'affidamento del servizio</li> <li>✓ supporto al consulente in proprietà industriale incaricato per la redazione della documentazione necessaria per il rinnovo</li> <li>✓ monitoraggio andamento depositi delle richieste di rinnovo</li> <li>✓ monitoraggio stato avanzamento procedure</li> <li>✓ ricezione e verifica certificati di rinnovo della registrazione</li> </ul> <p>2) Azioni di tutela:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ esame segnalazioni di marchi in contrasto</li> <li>✓ rapporti con i Consorzi di tutela interessati per pianificazione azioni congiunte</li> <li>✓ supporto agli organi camerali per la valutazione delle azioni da intraprendere</li> <li>✓ redazione atti e provvedimenti per affidamento dei servizi di presentazione delle opposizioni</li> <li>✓ contatti con i consulenti in proprietà industriale incaricati, per valutazione delle azioni e redazione della documentazione necessaria</li> <li>✓ monitoraggio stato avanzamento delle procedure</li> <li>✓ aggiornamento fascicoli e banca dati</li> <li>✓ verifica costi fatturati e liquidazione fatture</li> </ul> <p>3) Gestione licenze d'uso ai produttori/imbottiglieri (876 licenze da rinnovare entro 2017):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ invio avvisi di scadenza alle imprese beneficiarie</li> <li>✓ ricezione e istruttoria domande di rinnovo</li> <li>✓ segreteria Comitati di valutazione per esame domande</li> <li>✓ redazione atti e provvedimenti (delibera di Giunta, determinazione del dirigente)</li> <li>✓ invio licenze rinnovate</li> </ul>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Deposito richieste di rinnovo delle registrazioni dei marchi "Valpolicella Ripasso" in Argentina e "Ripasso" in Nuova Zelanda.</p> <p>Deposito delle prove d'uso per i marchi Amarone, Amarone della Valpolicella, Recioto, Recioto della Valpolicella, Recioto di Soave negli USA.</p> <p>Deposito opposizioni, previa valutazione degli organi camerali</p> <p>Redazione atti e documenti relativi alle 13 procedure di opposizione in corso.</p> <p>Rinnovo 876 licenze d'uso alle imprese</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <p>Beneficio per le imprese del settore vitivinicolo: tutela della produzione da forme di concorrenza sleale tramite la commercializzazione di vini con nomi che richiamano le DOC veronesi.</p>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>Perché è attività aggiuntiva rispetto ai carichi di lavoro derivanti dalle attività istituzionali.</p> <p>Perché è attività che richiede il "concreto, diretto e prevalente apporto del personale dell'ente"</p>

(ARAN).
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>
Si stima complessivamente che le risorse economiche impiegate per il progetto di miglioramento siano pari ad <b>€ 2.771,51</b> così riepilogate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 4%</li> <li>- 1 D5 2,5%</li> <li>- 1 C5 2,5%</li> </ul>
<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>
Tutela dei vini veronesi Amarone della Valpolicella, Recioto della Valpolicella, Recioto di Soave e Valpolicella Ripasso da forme di concorrenza sleale tramite la commercializzazione di vini con nomi che richiamano le DOC veronesi.

SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO
AZIONE N.6
<b>D. Lgs. 28/2010 - Gestione Organismo di Mediazione – Miglioramento della performance di gestione delle procedure</b>
<p>L'Organismo di mediazione della Camera di Commercio di Verona, iscritto al Registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia, è da tempo impegnato a mantenere alti standard di erogazione del servizio, assicurando tempi ridotti di gestione delle procedure e costante supporto, da parte della segreteria, per tutta la durata del procedimento alle parti, ai loro legali ed ai mediatori; in quest'ottica viene assicurata la trasmissione tempestiva delle comunicazioni, della documentazione depositata e delle convocazioni, cercando di rispondere nel miglior modo possibile, compatibilmente con gli adempimenti amministrativi richiesti dalle norme o dalle procedure, alle esigenze delle parti relativamente alle modalità di conduzione degli incontri (di persona o a distanza) ed alla loro calendarizzazione.</p> <p>L'azione richiede il costante presidio dei procedimenti gestiti, al fine di garantire tempi medi di chiusura delle procedure inferiori al termine massimo di legge (previsto in 90 giorni) ed in linea rispetto a quelli dell'anno precedente, assicurando nel contempo gli standard di qualità finora assicurati dal servizio in termini di supporto ai mediatori nella preparazione e gestione degli incontri (verifica istruttoria della documentazione presentata, redazione preliminare dei verbali, etc.) e trasmissione alle parti di tutte le comunicazioni richieste. Dovrà essere assicurata anche la pubblicazione e aggiornamento tempestivo sul sito internet dei dati relativi al conferimento degli incarichi, in base alle disposizioni legislative sulla trasparenza, con trasmissione ai mediatori di tutte le dichiarazioni da sottoscrivere, verifica della corretta compilazione, trattamento prima della pubblicazione (oscuramento dei dati personali da non pubblicare), pubblicazione.</p> <p>L'azione consentirà di offrire il servizio a tempi medi notevolmente inferiori a quelli previsti massimi per legge.</p>
<b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Caricamento tempestivo in banca dati delle domande, redazione delle comunicazioni e convocazione delle parti entro un termine predeterminato (indicativamente 45 gg. dalla domanda)</li> <li>✓ Compilazione per ciascun fascicolo di una check list che evidenzi lo stato di avanzamento del procedimento, per rendere più agevole la gestione alla segreteria ed al mediatore</li> <li>✓ Monitoraggio dei pagamenti, sollecito agli utenti in caso di mancato pagamento</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Redazione e invio alla firma delle nomine dei mediatori, verifica della sottoscrizione dell'incarico e della compilazione di tutta la documentazione richiesta ai sensi delle disposizioni sul conferimento degli incarichi</li> <li>✓ Aggiornamento dati per pubblicazione degli incarichi sul sito internet</li> <li>✓ Supporto ai mediatori per la gestione degli incontri (verifica della documentazione presentata dalle parti, segnalazione criticità al mediatore ed ai legali delle parti, eventuale redazione e trasmissione di comunicazioni formali, preparazione per i mediatori dei verbali degli incontri, gestione agenda e rinvii)</li> <li>✓ monitoraggio termini di ciascun procedimento ai fini della verifica della chiusura entro il termine di legge o richiesta alle parti di assenso alla prosecuzione oltre i termini</li> <li>✓ Aggiornamento banca dati a chiusura delle procedure</li> <li>✓ Invio scheda di valutazione online, recall per risposte, valutazione periodica dei risultati</li> <li>✓ aggiornamento dati incarichi mediatori sulla base della causale di chiusura della procedura, per verifica prima della liquidazione delle fatture</li> <li>✓ Liquidazione fatture mediatori</li> <li>✓ Monitoraggio quadrimestrale dei tempi di chiusura delle procedure</li> </ul>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Tempo medio di chiusura delle procedure: 70 giorni  FTE impiegati nell'ufficio: &lt;=2,58</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficio per le imprese: riduzione dei costi per controversie legali (risparmio calcolato per impresa per ciascun accordo di mediazione rispetto al giudizio ordinario € 2.990) e dei tempi (durata di un giudizio di primo grado dati Ministero Giustizia 902 gg.; durata media procedure di mediazione concluse con accordo 108 gg.).</li> <li>• Incremento entrate CCIAA (per indennità del servizio di mediazione).</li> <li>• Miglioramento visibilità dell'ente</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>Perché è attività di mantenimento degli attuali standard che prevede un'intensificazione delle attività richieste al personale del Servizio senza sostituzione di personale assente.  Perché è attività che richiede il "concreto, diretto e prevalente apporto del personale dell'ente" (ARAN).</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche impiegate per il progetto di miglioramento siano pari ad <b>€ 4.035,41</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 6%</li> <li>- 1 C5 6%</li> <li>- 1 B7 6%</li> </ul>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>Riduzione dei costi e dei tempi per controversie legali per le imprese.  Erogazione del servizio con riduzione (-9,5%) del personale dell'ufficio (FTE 2016: 2,85; FTE 2017: 2,58).</p>

<b>SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO</b>
<b>AZIONE N. 7</b>
<p><b>Vigilanza e controllo sulla sicurezza e conformità dei prodotti e sugli strumenti metrici (art. 2 comma 2 lett. c) Legge 580/93) – Campagna di verifiche ispettive sulla sicurezza prodotti e le informazioni ai consumatori.</b></p> <p>La Camera di Commercio svolge attività di vigilanza sulla sicurezza dei prodotti, a tutela sia della salute e della sicurezza dei consumatori sia della corretta concorrenza tra le imprese, per verificare che i prodotti immessi sul mercato siano conformi ai requisiti di legge e per sanzionare eventuali comportamenti non conformi alle normative. I settori specifici in cui la Camera di Commercio svolge attività di vigilanza sulla sicurezza e sulla corretta etichettatura sono: prodotti elettrici, giocattoli, dispositivi di protezione individuale di I categoria, prodotti tessili, calzature, prodotti ricadenti nella disciplina del Codice del Consumo (D. Lgs. 206/2005), etichettatura energetica.</p> <p>L'azione consiste nell'esecuzione di verifiche ispettive in materia di sicurezza prodotti, in applicazione della Convenzione 2017 sottoscritta con Unioncamere nazionale (la sottoscrizione della Convenzione è volontaria da parte delle Camere di Commercio e non tutte le Camere aderiscono) e di ulteriori programmazioni definite su base regionale (per es. con la Regione Veneto) o locale.</p> <p>L'azione consentirà di migliorare il livello di sicurezza dei prodotti presenti sul mercato e la consapevolezza degli operatori e dei consumatori sulle attenzioni da prestare nella commercializzazione e nell'acquisto dei prodotti.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Programmazione calendario verifiche <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ inserimento nel calendario generale delle attività dell'ufficio, con individuazione delle giornate e del personale dedicato, in modo da assicurare il raggiungimento del target previsto</li> <li>✓ redazione atti e provvedimenti necessari (approvazione piano annuale delle attività, provvedimenti autorizzativi delle spese)</li> </ul> </li> <li>2) Realizzazione verifiche <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ redazione provvedimenti per le anticipazioni di spesa per acquisto prodotti</li> <li>✓ preparazione verifica e studio documentazione di settore (visure imprese, esame tipologia di prodotto da sottoporre a verifica)</li> <li>✓ coordinamento con altri soggetti (Polizie locali, Guardia di Finanza) per lo svolgimento di verifiche congiunte</li> <li>✓ effettuazione verifica ispettiva</li> <li>✓ redazione atti e verbali</li> </ul> </li> <li>3) Gestione procedimento amministrativo successivo <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ richieste di produzione di documentazione</li> <li>✓ redazione e invio comunicazioni di avvio del procedimento agli eventuali produttori/importatori</li> <li>✓ richieste preventivi agli organismi notificati per le analisi</li> <li>✓ redazione atti per prenotazione risorse per le analisi</li> <li>✓ invio prodotti agli organismi notificati</li> <li>✓ ricezione e studio rapporti di prova</li> <li>✓ comunicazioni successive alle parti del procedimento ed al MSE</li> </ul> </li> </ol>

<ul style="list-style-type: none"><li>✓ aggiornamento banca dati</li></ul> <p>4) Gestione eventuale procedimento sanzionatorio</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ redazione e notifica verbali di accertamento</li><li>✓ verifica pagamento in misura ridotta</li><li>✓ redazione e trasmissione rapporto ex Legge 689/1981</li><li>✓ redazione eventuali controdeduzioni all'ufficio competente per l'emissione della sanzione</li><li>✓ redazione e invio comunicazioni al MSE</li><li>✓ redazione eventuali comunicazioni di notizie di reato all'autorità giudiziaria</li><li>✓ eventuale ispezione all'impresa per verifica adempimento provvedimenti del MSE</li><li>✓ redazione atti per distruzione prodotti</li></ul> <p>5) Monitoraggio quadrimestrale stato di avanzamento dell'attività</p> <p>6) Gestione comunicazione (comunicati stampa e comunicazioni attraverso il sito per singoli interventi)</p>
<b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b> 28 verifiche ispettive Redazione di 2 report semestrali sui risultati dell'attività di vigilanza
<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b> 1.1.2017 - 31.12.2017
<b>RICADUTE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sensibilizzazione degli operatori economici (redazione di news e comunicati stampa sulle risultanze delle attività di vigilanza)</li><li>• Beneficio per le imprese: riduzione non conformità alle norme di settore per maggiore conoscenza delle disposizioni</li><li>• Eliminazione dal mercato di prodotti non conformi (direttamente, a seguito di confisca da parte della CCIAA, o indirettamente, a seguito di provvedimenti del MSE su segnalazione della CCIAA)</li><li>• Miglioramento visibilità dell'ente</li></ul>
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b> Perché è attività aggiuntiva svolta dalla CCIAA su base volontaria, in parte su Convenzione con Unioncamere ed in parte con destinazione di risorse (umane e finanziarie) proprie. Perché è attività che richiede il "concreto, diretto e prevalente apporto del personale dell'ente" (ARAN).
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b> Si stima complessivamente che le risorse economiche impiegate per il progetto di miglioramento siano pari ad <b>€ 9.872,47</b> così riepilogate: <ul style="list-style-type: none"><li>- 1 D6 1%</li><li>- 1 D6 6%</li><li>- 1 D2 12%</li><li>- 1 C5 6%</li><li>- 1 C5 6%</li><li>- 1 C4 5%</li></ul>



**BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI**

Eliminazione dal mercato di prodotti non conformi (direttamente, a seguito di confisca da parte della CCIAA, o indirettamente, a seguito di provvedimenti del MSE su segnalazione della CCIAA).  
Sensibilizzazione degli operatori economici sugli adempimenti di legge e le maggiori non conformità riscontrate tramite redazione e pubblicazione di news sui risultati dell'attività di vigilanza (2 report semestrali), diffusi tramite newsletter camerale (imprese raggiunte: circa 2.000 iscritte alla newsletter).

**SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO**

**AZIONE N. 8**

**Tutela del consumatore e della fede pubblica (art. 2 c. 2 lett. d) Legge 580/1993) - Attività sanzionatoria – Incremento ordinanze emesse**

In materia di irrogazione di sanzioni amministrative, la Camera di Commercio cura l'emissione di ordinanze ingiuntive o di archiviazione, ai sensi della legge 689/1981, prevalentemente in materia di etichettatura di prodotti, deposito di atti al Registro delle Imprese, attività abusiva di autoriparazione, vigilanza sugli obblighi dei produttori e dei rivenditori di autovetture nuove in materia di pubblicità, con riferimento alle informazioni al consumatore sul risparmio di carburante e le emissioni di CO2, verifica periodica degli strumenti metrici con particolare riferimento ai distributori di carburante ed agli strumenti di misurazione (bilance).

L'azione consiste nel miglioramento del numero di provvedimenti emessi sui verbali di accertamento ricevuti nell'anno per violazioni amministrative, per far fronte all'incremento del numero di accertamenti ricevuti.

L'azione, tramite il contenimento dei tempi di redazione delle ordinanze (rispetto ai 5 anni previsti per legge), consentirà di diminuire il rischio di mancato reperimento, per cause legate al decorso del tempo (fallimento, cancellazione imprese) dei soggetti sanzionati e, quindi, di mancata riscossione degli importi dovuti all'erario (per le sanzioni) ed alla CCIAA (per le spese del procedimento).

**DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO**

- 1) Gestione fascicoli
  - ✓ ricezione verbali di accertamento
  - ✓ verifica documentazione
  - ✓ registrazione in banca dati
  - ✓ richiesta documentazione, controdeduzioni, etc.
  - ✓ audizione degli interessati
  - ✓ gestione fascicoli in modo da assicurare il rispetto del target assegnato
  - ✓ discussione fascicoli con la responsabile del procedimento
  - ✓ redazione ordinanza (di ingiunzione, di convalida sequestro, di dissequestro, di confisca, di archiviazione)
  - ✓ inserimento nel sistema di gestione documentale (fascicolazione informatica, invio alla firma digitale, etc.)
  - ✓ notificazione
  - ✓ verifica pagamento sanzione, al fine della chiusura del fascicolo (o inserimento nel ruolo)
- 2) Monitoraggio quadrimestrale dello stato di avanzamento e sui tempi medi di gestione

<b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b>
650 ordinanze emesse.
<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b>
1.1.2017 - 31.12.2017
<b>RICADUTE</b>
Incremento del numero di ordinanze emesse (+59%) e conseguente contenimento dei tempi di emissione dal verbale di accertamento. Riduzione del rischio di mancato reperimento dei soggetti sanzionati e di mancata riscossione degli importi ingiunti.
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>
Perché è attività di miglioramento degli attuali standard e prevede un'intensificazione delle attività richieste al personale del Servizio senza sostituzione di personale cessato. Perché è attività che richiede il "concreto, diretto e prevalente apporto del personale dell'ente" (ARAN).
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>
Si stima complessivamente che le risorse economiche impiegate per il progetto di miglioramento siano pari ad <b>€ 10.073,45</b> così riepilogate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 4%</li> <li>- 1 D5 8%</li> <li>- 3 C5 8% cad.</li> </ul>
<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>
Incremento del 59% del numero di ordinanze emesse (419 nel 2016, 650 nel 2017).

<b>U.O. COMPETITIVITA' E MERCATI</b>
<b>AZIONE N. 9</b>
<b>Progetto "Eccellenze in Digitale 2016-2017 – Le Camere di Commercio per il futuro del made in Italy" e "Ars Digitalia"</b>
<p>Sono ancora molte le PMI offline e solamente una piccola porzione di quelle presenti online si possono considerare realmente attive. Questo significa che le attività produttive del territorio veronese devono ancora conoscere e sfruttare appieno le infinite potenzialità del web: per le imprese che, attraverso il supporto della CCIAA di Verona, sapranno cogliere questa sfida, internet potrà essere la chiave di volta di un vantaggio competitivo efficace e a basso costo.</p> <p>Le opportunità che il web offre alle PMI sono innumerevoli e a volte sconosciute: il web può aiutare a ottimizzare le spese di marketing, migliorare il posizionamento nazionale e internazionale sui motori di ricerca e incrementare la competitività tramite aumento di visibilità e posizionamento efficace.</p> <p>Iniziative per la digitalizzazione sono state avviate dal 2013 attraverso progetti co-finanziati da Google e Unioncamere che, grazie alle risorse assegnate alla CCIAA di Verona, hanno consentito di supportare la digitalizzazione di imprese del comparto moda, agroalimentare, vino, turismo e meccanica.</p> <p>L'iniziativa che la CCIAA di Verona svilupperà autonomamente, per 9 mesi nel 2017, prevede la selezione di 2 esperti del web, che si occuperanno di promuovere la digitalizzazione e formare almeno 30 PMI veronesi del comparto MARMO e MOBILE, quest'ultimo in particolare sofferenza dal 2014, e contestualmente di formare anche il personale camerale e supportare la CCIAA di Verona nell'implementazione dei processi di digitalizzazione.</p>

L'iniziativa mira in particolare a portare sul web le imprese offline, a migliorarne la presenza online e a rendere "attive" le imprese già online ma "inattive", e a realizzare attività formative destinate sia alle imprese sia al personale camerale, al fine di massimizzare i risultati ottenibili dal web.

I servizi forniti alle imprese consisteranno in una o più delle seguenti attività:

- profilazione e primo incontro personalizzato, per valutare lo stato di digitalizzazione dell'impresa;
- azioni di affiancamento e analisi di potenzialità e benefici del digitale in relazione all'impresa ed al settore nel quale essa opera;
- azioni di consulenza personalizzata per individuare percorsi di ottimizzazione/miglioramento del digitale in relazione all'impresa ed al settore nel quale essa opera;
- azioni di coaching per la definizione di una strategia finalizzata all'internazionalizzazione attraverso il web;
- incontri formativi con imprese del medesimo settore per approfondire tematiche comuni.

**DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO**

Obiettivo dell'azione:

sostenere la ripresa della crescita dell'economia locale partendo dal presupposto che, nell'attuale fase di crisi economico-finanziaria, un elemento che può supportare, con costi contenuti, le attività di impresa è conoscere e sfruttare meglio gli strumenti offerti dal web.

Per raggiungere tale obiettivo verranno realizzate le seguenti FASI:

FASE N. 1: analisi dello stato di digitalizzazione delle imprese del comparto mobile e marmo sotto il profilo qualitativo e quantitativo e divulgazione dell'iniziativa.

STRUMENTI:

- Organizzazione e svolgimento di un incontro di presentazione alle imprese/associazioni/stampa
- profilazione e primo incontro personalizzato, per valutare lo stato di digitalizzazione dell'impresa

FASE N. 2: attivazione e supporto di un numero minimo di 30 imprese dei comparti mobile e marmo.

FASE N. 3: sviluppo delle competenze digitali ed affiancamento delle imprese nell'implementazione degli strumenti digitali attraverso percorsi personalizzati.

STRUMENTI:

- **INCONTRI ONE TO ONE:** almeno 2 incontri per ogni impresa aderente, al fine di avviare/implementare percorsi di digitalizzazione personalizzati e migliorare concretamente il livello di digitalizzazione iniziale, secondo il modello: imprese offline online inattive online attive)
- **FORMAZIONE DI PRIMO LIVELLO:** almeno 1 Workshop dal taglio operativo e ulteriori sessioni formative su interessi specifici di gruppi di imprese, Nel corso della formazione di primo livello potranno essere approfondite le seguenti tematiche:
  - Il sito web: struttura interna, efficacia, posizionamento su Google, monitoraggio delle visite attraverso Google Analytics
  - Presenza e attività sui social network (Google+, Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, YouTube, LinkedIn)
  - Come farsi trovare sul web: servizi Google My Business, Google Trends, presenza su

<p>piattaforme o altri siti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La promozione sul web: post sponsorizzati sui social network e Google Adwords</li> <li>- la vendita online attraverso l'e-commerce</li> </ul> <p><b>FASE N.4:</b> assistenza alla CCIAA di Verona per l'implementazione e la realizzazione di progetti volti alla promozione del digitale</p> <p><b>STRUMENTI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Almeno 2 FOCUS FORMATIVI per il personale della CCIAA di Verona su tematiche da concordare afferenti al digitale</li> <li>• Assistenza nella programmazione e realizzazione delle attività di comunicazione istituzionale</li> </ul>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coinvolgimento attivo di almeno 30 imprese</li> <li>• Valutazione minima dei partecipanti &gt;= 3,5 (scala da 1 a 5)</li> </ul>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b> 1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coinvolgimento di imprese (almeno 30 imprese).</li> <li>• Beneficio per le imprese: presenza online per imprese offline e miglioramento della presenza online per le imprese online inattive</li> <li>• Miglioramento competenze digitali del personale camerale</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>Perché è attività aggiuntiva svolta da molte CCIAA su base volontaria. L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna e interna.</p> <p>Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad <b>€ 5.670,93</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 2%</li> <li>- 1 D2 10%</li> <li>- 1 D2 10%</li> </ul> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.</p>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>Coinvolgimento di almeno 30 imprese di settori del mobile e del marmo che, nel panorama dell'imprenditoria veronese, rappresentano due elementi fondamentali, ma sono stati fortemente colpiti, negli ultimi anni, dalla crisi economica e necessitano, pertanto, di attività di rilancio con incisive azioni in tema di innovazione e digitalizzazione.</p> <p>Scopo del progetto è quello di digitalizzare o migliorare la digitalizzazione delle imprese dei settori del mobile e del marmo per progettare e gestire in modo integrato e collaborativo i processi interni (per esempio, che coinvolgono più funzioni nella stessa organizzazione) ed esterni (verso clienti o fornitori), idealmente attraverso la condivisione delle logiche di gestione di ciascun processo e delle principali informazioni che lo caratterizzano.</p>

U.O. COMPETITIVITA' E MERCATI
AZIONE N. 10
<p><b>Progetto “Chamber Mentoring for International Growth”</b></p> <p>La Camera di Commercio di Verona ha aderito al progetto “Chamber Mentoring for International Growth”, approvato dal Comitato Esecutivo di Unioncamere, nell’ambito del Fondo Intercamerale 2016, a favore dei progetti tra Camere di Commercio italiane all’estero e Camere di Commercio italiane.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L’INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p> <p>Obiettivo dell’azione: Il progetto “Chamber Mentoring for International Growth” si propone di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ creare un network internazionale di professionisti italiani all’estero (mentor), quali manager, imprenditori e ricercatori, che forniranno un supporto, a titolo gratuito, alle imprese italiane (mentee);</li> <li>▪ far emergere un cluster di imprese italiane ad alto potenziale di internazionalizzazione al fine di potenziare il loro percorso di sviluppo;</li> <li>▪ favorire il dialogo tra il network di professionisti e le istituzioni, associazioni e organismi italiani a supporto delle imprese.</li> </ul> <p>Le Camere di Commercio italiane all’estero dovranno definire i profili aziendali idonei ad ottenere il supporto dei professionisti nel paese estero (mentor), mentre le Camere di Commercio italiane dovranno individuare le imprese interessate sul territorio (mentee) che maggiormente corrispondono ai profili inizialmente definiti.</p> <p>Aderendo al progetto, la Camera di Commercio di Verona si è impegnata a sensibilizzare le imprese locali, individuando i settori di maggiore interesse, a profilare le imprese potenzialmente interessate, nonché ad attuare successive operazioni di matching domanda/offerta.</p>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Realizzazione del progetto “Chamber Mentoring for International Growth”, attraverso il coinvolgimento di almeno 2 paesi.</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creazione di un network internazionale di professionisti italiani all’estero (mentor), quali manager, imprenditori e ricercatori, che forniranno un supporto, a titolo gratuito, alle imprese italiane (mentee);</li> <li>• Creazione di un cluster di imprese italiane ad alto potenziale di internazionalizzazione al fine di potenziare il loro percorso di sviluppo;</li> <li>• Miglioramento del dialogo tra il network di professionisti e le istituzioni, associazioni e organismi italiani a supporto delle imprese</li> </ul>
<p><b>PERCHE’ INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>Perché è attività aggiuntiva svolta da molte CCIAA su base volontaria. L’azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall’ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per il territorio scaligero. Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale</p>

interno.
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>
Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>8.035,40</b> così riepilogate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 2%</li> <li>- 1 D2 10%</li> <li>- 1 C2 20%</li> </ul>
Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.
<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>
L'azione consentirà un miglioramento del dialogo tra il network di professionisti e le istituzioni, associazioni e organismi italiani a supporto delle imprese. Le imprese potranno approfondire la conoscenza del mercato di interesse dialogando con i mentor (manager, imprenditori e ricercatori) che operano sul territorio estero. E' previsto il coinvolgimento di almeno 2 Paesi.

**U.O. TURISMO E CULTURA - U.O. COMPETITIVITA' E MERCATI – U.O. ORGANIZZAZIONE EVENTI  
U.O. PROMOZIONE ITALIA – SERVIZIO STUDI E RICERCA**

**AZIONE N. 11**

**DMO (Destination Management Organization)**

Nel corso del 2017, la Camera di Commercio dovrà affrontare una nuova sfida, grazie all'introduzione della funzione di valorizzazione del patrimonio culturale e promozione del turismo.

Su questo fronte la Camera di Commercio di Verona aveva già cominciato a lavorare, a seguito dell'emanazione della Legge Regionale n. 11/2013, facendosi parte attiva per la costituzione della DMO Lago di Garda, di cui svolge anche l'attività di coordinamento, e della DMO Verona (entrambe già riconosciute dalla Regione Veneto). Le Destination Management Organisation (DMO) svolgono il ruolo di una moderna forma di presidio del territorio e delle risorse che lo compongono, definendo la governance turistica della destinazione stessa e la pianificazione strategica unitaria delle attività dei diversi soggetti coinvolti.

Alla luce della nuova normativa regionale in materia di turismo, è stato istituito il Tavolo di Confronto "DMO Verona", a seguito della sottoscrizione del Protocollo d'Intesa del 30 ottobre 2014 tra Camera di Commercio di Verona, Comune di Verona, Provincia di Verona, Fondazione Arena di Verona, Ente Autonomo Fiere di Verona, Aeroporto Valerio Catullo di Verona SpA, Consorzio Verona Tuttintorno, Il Tavolo di Confronto "DMO Verona" è stato riconosciuto con DGR n. 2273 del 27/11/2014.

In data 28/1/2015 è stato sottoscritto da Camera di Commercio di Verona, Provincia di Verona, Comuni di Affi, Bardolino, Brenzone sul Garda, Bussolengo, Caprino Veronese, Castelnuovo del Garda, Cavaion Veronese, Costermano, Ferrara di Monte Baldo, Garda, Lazise, Malcesine, Pastrengo, Peschiera del Garda, San Zeno di Montagna, Torri del Benaco, Valeggio sul Mincio, Aeroporto Valerio Catullo di Verona, Fondazione Arena di Verona, Ente Autonomo Fiere di Verona e Consorzio Lago di Garda Veneto un Protocollo di Intesa per la costituzione di un Tavolo di Confronto finalizzato all'istituzione della OGD denominata "DMO LAGO DI GARDA", riconosciuta dalla Regione Veneto con DGR n. 421/2015. Successivamente, la DMO LAGO DI GARDA, a seguito di formale richiesta degli interessati, ha ammesso al Tavolo di Confronto Federalberghi Garda Veneto e il Comune di Sona.



**DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO**

Obiettivo dell'azione:

progettazione e start up di nuovi servizi per la valorizzazione del patrimonio culturale e la promozione del turismo.

La Camera di Commercio ha recentemente sottoscritto, quale capofila della DMO Lago di Garda, un accordo con la Regione Veneto ai sensi della DGR n. 1661 del 21 ottobre 2016, impegnandosi ad individuare le risorse organizzative, umane e finanziarie necessarie alla realizzazione delle seguenti attività:

- a) la definizione condivisa di un progetto strategico di sviluppo dell'offerta turistica della destinazione che consenta di individuare gli opportuni binomi prodotto/mercato mediante i quali rivolgere offerte specifiche a segmenti mirati della domanda;
- b) il coinvolgimento e il coordinamento di tutti gli attori (pubblici e privati) del territorio e il trasferimento di conoscenze significative in relazione all'innovazione dell'offerta e delle attività marketing per competere sul mercato turistico;
- c) la promozione di azioni volte a sostenere la qualità dell'offerta turistica e la considerazione del vincolo di sostenibilità (economica, sociale, ambientale) dell'offerta turistica;
- d) l'integrazione tra lo sviluppo dell'offerta turistica e le scelte di strategia promozionale e commerciale a livello territoriale;
- e) l'integrazione delle funzioni di informazione, accoglienza, promozione e commercializzazione dell'offerta turistica delle destinazioni anche mediante l'utilizzo della piattaforma di Internet Destination Management System (IDMS) adottata dalla Regione e messa a disposizione di uffici IAT, OGD e Consorzi di imprese;
- f) il raccordo delle funzioni e delle attività dell'OGD con quelle proprie della Regione in ambito turistico e di conoscenza dei flussi turistici.

Per l'esercizio delle suddette funzioni, la Camera di Commercio di Verona percepirà un contributo della Regione Veneto pari ad Euro 30.000,00.

**OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET**

L'azione consentirà di creare sinergie e forme di cooperazione tra soggetti pubblici e privati coinvolti nel governo delle DMO e nello sviluppo dei prodotti turistici al fine di un rafforzamento del sistema di offerta e per la gestione unitaria delle funzioni di informazione, accoglienza turistica, promozione e commercializzazione dei prodotti turistici della destinazione, nel rispetto della normativa e della programmazione regionale di cui alla Legge Regionale n. 11 del 14 giugno 2013 (Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto).

Indicatori: attuazione dell'accordo di collaborazione con la Regione Veneto (DGR n. 1661 del 21/10/2016) per la realizzazione di funzioni di presidio, coordinamento e gestione operativa della DMO Lago di Garda. Partecipazione e/o organizzazione di almeno 2 eventi legati alle attività delle DMO Verona e Lago di Garda (riunioni, tavoli di confronto, incontri informativi presso la Regione Veneto).

<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b> 1.1.2017 – 31.1.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coinvolgimento delle imprese del comparto turistico</li> <li>• Coinvolgimento di enti/consorzi/organismi del Sistema Verona</li> <li>• Maggior supporto della Regione alle destinazioni nella definizione delle proprie linee strategiche e di sviluppo sostenibile dell'offerta turistica</li> <li>• Armonizzazione delle modalità di raccordo delle attività svolte a livello territoriale con quelle proprie della Regione in ambito turistico</li> <li>• Beneficio per la Provincia di Verona: valorizzazione immagine territorio per incremento flussi turistici</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>Perché è attività aggiuntiva svolta da molte CCIAA su base volontaria. L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per il territorio scaligero.</p> <p>Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>5.199,46</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 2%</li> <li>- 1 D6 5%</li> <li>- 1 C2 5%</li> <li>- 1 D6 5%</li> </ul> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.</p>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>La realizzazione dell'azione consentirà un incremento delle entrate camerali.</p> <p>Per l'esercizio delle funzioni di cui all'Accordo siglato con la Regione Veneto in virtù della DGR 1161/2016, la Camera di Commercio di Verona percepirà un contributo regionale pari ad Euro 30.000,00.</p>

**U.O. TURISMO E CULTURA - U.O. COMPETITIVITA' E MERCATI – U.O. ORGANIZZAZIONE EVENTI  
U.O. PROMOZIONE ITALIA – SERVIZIO STUDI E RICERCA**

**AZIONE N. 12**

**Progettazione e start up nuovi servizi per la valorizzazione del patrimonio culturale e la promozione del turismo: progetto "Great Wine Capitals"**

Nel corso del 2017, la Camera di Commercio dovrà affrontare una nuova sfida, grazie all'introduzione della funzione di valorizzazione del patrimonio culturale e promozione del turismo.

Nell'ambito delle suddette attività, si inserisce l'adesione al progetto Great Wine Capitals per il Turismo Enologico, il network che riunisce, attualmente, 9 importanti città collocate sia nell'emisfero boreale che in quello australe, che condividono un patrimonio economico e culturale strategico: le loro regioni vinicole rinomate a livello internazionale. Per ogni Paese può essere presente solo una "capitale del vino" e Verona non ha voluto perdere l'occasione di candidarsi quale città rappresentativa per l'Italia.

Le altre città che hanno aderito al network sono le seguenti:

- *Bilbao* (Rioja, Spagna);
- *Bordeaux* (Francia);
- *Cape Town* (Cape Winelands, Sud Africa);
- *Mainz* (Rheinhessen, Germania);
- *Mendoza* (Argentina);
- *Porto* (Portogallo);
- *San Francisco* (Napa Valley, Usa);
- *Valparaiso* (Casablanca Valley, Cile).

**DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO**

Obiettivo dell'azione: progettazione e start up di nuovi servizi per la valorizzazione del patrimonio culturale e la promozione del turismo.

Lo scopo del Network è quello di incoraggiare lo sviluppo economico, accademico, culturale in ognuna delle città attraverso scambi e progetti congiunti, specialmente nel settore del turismo del vino.

Una delle più importanti attività della rete è, appunto, lo sviluppo e la reciproca promozione dell'**enoturismo** all'esterno e all'interno della rete stessa.

Con questa finalità nel 2003 è stato istituito il premio internazionale per il turismo del vino denominato "**Best of Wine Tourism**".

Il concorso è articolato nelle seguenti fasi:

- 1) la prima fase del concorso si svolge in ogni città della rete, dove vengono premiati i vincitori locali da parte di una giuria appositamente nominata, che assegna un giudizio in base alla qualità dei servizi e delle attrezzature disponibili, alla qualità e all'originalità dell'offerta turistica, al servizio clienti, al livello di coinvolgimento per lo sviluppo del turismo del vino;
- 2) il secondo step del concorso prevede che le imprese premiate a livello locale competano anche a livello internazionale. Verrà premiata, infine, un'impresa per ogni città partner della rete.

Altre attività svolte dal network sono le seguenti:

- creazione di una **rete Business**, per formazione, informazione e scambi di best practices attraverso servizi volti a facilitare lo sviluppo commerciale per le imprese del network;
- assegnazione di una **Borsa di Studio Internazionale**, volta a promuovere l'eccellenza e l'innovazione nei campi dell'**enoturismo** e del **marketing del vino**, per supportare giovani ricercatori impegnati in progetti di studio e formazione nel campo enologico e enoturistico (due Borse da 4.500 € sono assegnate ogni anno ai progetti più interessanti e realizzabili);
- realizzazione di **simposi di esperti** sul settore del vino ed iniziative di avvicinamento al mondo enologico. Questi eventi hanno luogo principalmente durante il meeting annuale della rete, quando vengono organizzate conferenze per discutere e dibattere su temi di attualità sul mondo del vino;
- organizzazione di **missioni tecniche o commerciali** presso le regioni vinicole appartenenti alla rete per favorire la condivisione del know-how, dell'esperienza e della conoscenza sviluppando le sinergie che si possono instaurare all'interno della rete stessa;
- creazione di una **rete di agenzie di viaggio**, il Great Wine Capitals Travel Network, che propone viaggi in tutte le città e regioni vinicole della rete (agenti di viaggio specializzati offrono itinerari enoturistici completamente personalizzabili).

<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>L'azione consentirà di creare sinergie e forme di cooperazione tra soggetti pubblici e privati locali, nazionali ed internazionali coinvolti nello sviluppo dei prodotti turistici per la valorizzazione del patrimonio turistico e culturale, come sancito dal Decreto di Riforma delle Camere di Commercio (D.Lgs 219/2016).</p> <p>Indicatori: progettazione e realizzazione di iniziative correlate a Great Wine Capitals.</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• opportunità di rappresentare l'Italia nel network delle grandi capitali del vino;</li><li>• l'immagine di Verona verrebbe rafforzata dal ruolo riconosciuto a livello internazionale da realtà quali la Napa Valley in California o Bordeaux in Francia;</li><li>• creazione e sviluppo di relazioni fra le varie entità coinvolte ad ogni titolo nel settore enoturistico (Cantine, Consorzi, Strade del vino, DMO, Veronafiore, Università, etc);</li><li>• possibilità di porre in rilievo il ruolo del Turismo enologico (e gastronomico in generale) come volano per la promozione del territorio in tutti i suoi aspetti;</li><li>• opportunità per la Camera di Commercio di giocare un ruolo più incisivo nel coordinamento di questo settore;</li><li>• la premiazione del concorso "Best of Wine Tourism" potrebbe costituire una valida occasione per far affacciare molte imprese veronesi ai mercati internazionali presentandosi in un contesto di eccellenza</li></ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>Perché è attività aggiuntiva svolta da molte CCIAA su base volontaria.</p> <p>L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per il territorio scaligero.</p> <p>Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad <b>€ 18.257,13</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 1 D6 5%</li><li>- 3 D2 15%</li><li>- 1 C2 25%</li><li>- 1 D6 10%</li><li>- 1 C2 10%</li><li>- 1 C5 2%</li><li>- 1 C3 2%</li></ul> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.</p>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>La realizzazione dell'azione consente un'attività di promozione a livello internazionale di Verona quale meta turistica e del settore del vino.</p> <p>E' previsto il coinvolgimento di almeno 15 imprese del settore enoturistico.</p>

U.O. TURISMO E CULTURA - U.O. COMPETITIVITA' E MERCATI – U.O. ORGANIZZAZIONE EVENTI U.O. PROMOZIONE ITALIA – SERVIZIO STUDI E RICERCA
AZIONE N. 13
<p><b>Progettazione e start up nuovi servizi per la valorizzazione del patrimonio culturale e la promozione del turismo: progetto “Mirabilia: European Network of Unesco sites”</b></p> <p>Nel corso del 2017, la Camera di Commercio dovrà affrontare una nuova sfida, grazie all’introduzione della funzione di valorizzazione del patrimonio culturale e promozione del turismo.</p> <p>Un progetto, cui la Camera di Commercio ha recentemente aderito, è “Mirabilia: European Network of Unesco sites”, nato nel 2012 su iniziativa della Camera di commercio di Matera, tuttora capofila.</p> <p>Il progetto ha l’obiettivo di valorizzare le eccellenze comuni ai vari territori appartenenti ai settori del turismo culturale e di costituire un network di territori riconosciuti dall’Unesco per proporli ad un pubblico internazionale sempre più attento ed esigente nei confronti di un turismo culturale di grande qualità.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L’INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p>Obiettivo dell’azione: progettazione e start up di nuovi servizi per la valorizzazione del patrimonio culturale e la promozione del turismo.</p> <p>Il progetto Mirabilia ha lo scopo di promuovere un’offerta turistica integrata che renda visibile e fruibile territori turisticamente interessanti e accumulati dalla candidatura o titolarità di un sito UNESCO;</p> <p>Fulcro del progetto è la “<b>Borsa Internazionale del turismo culturale</b>”, il momento di incontro business to business riservato agli imprenditori italiani del settore (tour operators, agenzie di viaggio, albergatori, agenzie di incoming, ecc.) operanti nei territori che possono vantare la candidatura o la titolarità di un sito materiale riconosciuto come bene patrimonio dell’umanità dall’UNESCO e ai buyers (operatori incoming, decision manager, buyers luxury travel, giornalisti, opinion leaders, ecc.) provenienti dai Paesi esteri.</p> <p>Nel 2016 è stata realizzata a Taranto, la prima edizione di Mirabilia Food&amp;Drink, in collaborazione con l’Istituto Italiano per il Commercio Estero (ICE), per favorire la conoscenza delle eccellenze italiane consentendo la promozione della migliore cultura e tradizione enogastronomica italiana attraverso la valorizzazione della produzione agroalimentare dei territori Mirabilia nell’ambito dei rispettivi specifici contesti culturali, ambientali, storici e sociali. Durante l’iniziativa, è stato organizzato un evento B2B ed educational tour con buyer e giornalisti di settore.</p> <p>La Camera di Commercio di Verona si è riservata la facoltà di valutare la realizzazione della sesta edizione della Borsa Internazionale del turismo culturale a Verona e/o della seconda edizione del Mirabilia Food&amp;Drink.</p>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>L’azione consentirà di creare sinergie e forme di cooperazione tra soggetti pubblici e privati locali, nazionali ed internazionali coinvolti nello sviluppo dei prodotti turistici per la valorizzazione del patrimonio turistico e culturale, come sancito dal Decreto di Riforma delle Camere di Commercio (D.Lgs 219/2016).</p> <p>Indicatori: progettazione e realizzazione di iniziative correlate a Mirabilia.</p>

<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b> 1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coinvolgimento delle imprese del comparto turistico ed enogastronomico</li> <li>• Coinvolgimento di enti/consorzi/organismi del Sistema Verona</li> <li>• Beneficio per le imprese: visibilità a livello internazionale</li> <li>• Beneficio per la Provincia di Verona: valorizzazione immagine territorio per incremento flussi turistici</li> <li>• Valorizzazione delle eccellenze veronesi</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>Perché è attività aggiuntiva svolta da molte CCIAA su base volontaria. L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per il territorio scaligero. Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>12.818,85</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 5%</li> <li>- 3 D2 15%</li> <li>- 1 C2 2%</li> <li>- 1 D6 10%</li> <li>- 1 C2 10%</li> <li>- 1 C5 2%</li> <li>- 1 C3 2%</li> </ul> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.</p>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>L'azione consente la valorizzazione del turismo culturale. Nel piano strategico nazionale di sviluppo del turismo 2017-2022, viene precisato che i comparti dell'esperienza turistica e culturale si confermano quali principali fattori di attrattività e riconoscibilità. Con l'adesione al network la Camera di Commercio di Verona ha anche comunicato la volontà di candidarsi per la realizzazione della sesta edizione della Borsa Internazionale del turismo culturale e/o della seconda edizione del Mirabilia Food&amp;Drink a Verona. Qualora venga organizzata la sesta edizione della Borsa Internazionale del turismo culturale a Verona, si prevede la partecipazione di almeno 20 imprese veronesi.</p>

<p><b>SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO</b></p>
<p><b>AZIONE N. 14</b></p>
<p><b>Assistenza e supporto alle imprese (art. 2 comma 2 lett. g) Legge 580/1993) - Realizzazione eventi formativi</b></p> <p>A supporto delle imprese e dei professionisti che le assistono, saranno realizzati seminari relativamente alle seguenti linee di intervento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) settore vitivinicolo</li> <li>2) settore agroalimentare</li> <li>3) proprietà intellettuale</li> <li>4) efficienza energetica</li> </ol>

<p>L'azione consentirà di fornire a imprese e professionisti approfondimenti su alcune tematiche rilevanti per la competitività delle imprese del territorio: regolamentazione, etichettatura, sicurezza e tracciabilità prodotti alimentari, normativa sui vini e rapporti con DOP e IGP, competenze per l'affermazione sui mercati esteri (normative fiscali e doganali, accordi internazionali, contrasto alla contraffazione ed alla concorrenza sleale), gestione dei beni immateriali e tutela della proprietà intellettuale, valutazione dei propri costi energetici e di possibili interventi di miglioramento.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p>1) Progettazione (per ciascuna linea di attività)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ progettazione interventi ed individuazione partner di progetto</li> <li>✓ Calendarizzazione eventi</li> <li>✓ Pubblicazione progetti</li> </ul> <p>2) Realizzazione (per ciascuna linea di attività):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ progettazione grafica e realizzazione locandina singolo evento</li> <li>✓ Richieste accreditamento agli ordini professionali</li> <li>✓ Invio inviti</li> <li>✓ Gestione segreteria organizzativa (raccolta iscrizioni, redazione e rilascio attestati, invio a consuntivo agli ordini professionali)</li> <li>✓ verifica pagamento quote di iscrizione e fatturazione quote</li> <li>✓ Gestione comunicazione pre e post evento (collaborazione con ufficio stampa per redazione comunicati, pubblicazione sul sito internet e sui social)</li> <li>✓ Preparazione e stampa materiale in cartellina</li> <li>✓ Rapporti con i relatori per coordinamento interventi</li> <li>✓ Allestimento sala evento, registrazione partecipanti, tutoring in sala</li> <li>✓ Raccolta ed elaborazione schede di valutazione dei partecipanti</li> </ul>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>13 seminari</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento entrate dell'ente per quote di partecipazione seminari (€ 30*15partecip*13seminari)</li> <li>• Miglioramento della visibilità dell'ente</li> <li>• Fidelizzazione utenti</li> <li>• Coinvolgimento imprese e professionisti</li> <li>• Beneficio per le imprese partecipanti: acquisizione di competenze non presenti internamente, riduzione non conformità alle norme di settore</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>Perché è attività innovativa (progettazione e realizzazione di formazione su percorsi tematici e non spot)</p> <p>Perché è attività aggiuntiva rispetto all'attività amministrativa e certificativa svolta</p> <p>Perché è attività che richiede il "concreto, diretto e prevalente apporto del personale dell'ente" (ARAN).</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p>
<p>Si stima complessivamente che le risorse economiche impiegate per il progetto di miglioramento</p>

siano pari ad <b>€ 7.877,37</b> così riepilogate: <ul style="list-style-type: none"><li>- 1 D6 6%</li><li>- 1 D5 6%</li><li>- 1 D5 1%</li><li>- 1 C5 1%</li><li>- 1 C5 9%</li><li>- 1 D6 1%</li><li>- 1 C4 1%</li><li>- 1 C5 1%</li><li>- 1 B7 1%</li></ul>
<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b> Formazione di 200 partecipanti (professionisti e imprese) su tematiche rilevanti per la competitività delle imprese del territorio. Riduzione non conformità alle norme di settore. Incremento del 117% del numero di seminari realizzati (6 nel 2016, 13 nel 2017); incremento del 28% del numero di partecipanti (156 nel 2016, 200 nel 2017).

SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO
AZIONE N. 15
<b>Sostegno alla competitività delle imprese e dei territori (art. 2 comma 2 lett. d) Legge 580/1993) - Realizzazione eventi informativi</b>  A supporto delle imprese e dei consumatori, saranno realizzati convegni e campagne di informazione in materia di edilizia (innovazione e sicurezza nei cantieri), agroalimentare, pulitintolavanderie, produzione e distribuzione di prodotti elettrici, sicurezza e manutenzione delle caldaie e sicurezza giocattoli L'azione consentirà di fornire a imprese e consumatori aggiornamenti sull'applicazione delle normative di settore e su strategie di sviluppo, commercializzazione, prevenzione e difesa in specifici settori.
<b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>1) Progettazione (per ciascun convegno):<ul style="list-style-type: none"><li>✓ individuazione relatori</li><li>✓ redazione atti e provvedimenti per conferimento incarichi</li><li>✓ redazione contratti</li><li>✓ pubblicazione ai sensi della normativa sulla trasparenza</li></ul></li><li>2) Realizzazione (per ciascun convegno):<ul style="list-style-type: none"><li>✓ progettazione grafica e realizzazione locandina singolo evento</li><li>✓ Richieste accreditamento agli ordini professionali</li><li>✓ Invio inviti</li><li>✓ Gestione segreteria organizzativa (raccolta iscrizioni, redazione e rilascio attestati, invio a consuntivo agli ordini professionali)</li><li>✓ Gestione comunicazione pre e post evento (collaborazione con ufficio stampa per redazione comunicati, pubblicazione sul sito internet e sui social)</li><li>✓ Preparazione e stampa materiale in cartellina</li><li>✓ Rapporti con i relatori per coordinamento interventi</li></ul></li></ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Allestimento sala evento, registrazione partecipanti, tutoring in sala</li> <li>✓ Raccolta ed elaborazione schede di valutazione dei partecipanti</li> </ul> <p>3) Realizzazione campagna informativa sicurezza caldaie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ convocazione e coordinamento tavolo di lavoro esperti del settore</li> <li>✓ redazione contenuto campagna informativa</li> <li>✓ progettazione grafica e realizzazione</li> <li>✓ mailing e comunicazione tramite sito e social</li> </ul> <p>4) Realizzazione campagna informativa sicurezza giocattoli</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ redazione contenuto campagna informativa</li> <li>✓ mailing e comunicazione tramite sito e social</li> </ul>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b>  7 convegni (2 su edilizia, 3 su agroalimentare, 1 su pulitintolavanderie, 1 su prodotti elettrici); 2 campagne informative</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b>  1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miglioramento della visibilità dell'ente</li> <li>• Fidelizzazione utenti</li> <li>• Coinvolgimento imprese e professionisti (stimate 2.200 per campagne informative e 600 per 7 convegni)</li> <li>• Beneficio per le imprese partecipanti: acquisizione di competenze non presenti internamente, riduzione non conformità alle norme di settore.</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>  Perché è attività aggiuntiva rispetto ai normali carichi di lavoro.  Perché è attività che richiede il "concreto, diretto e prevalente apporto del personale dell'ente" (ARAN).</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche impiegate per il progetto di miglioramento siano pari ad <b>€ 6.585,37</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 4%</li> <li>- 1 D6 2%</li> <li>- 1 D5 2%</li> <li>- 1 D5 2%</li> <li>- 1 C5 2%</li> <li>- 1 C5 2%</li> <li>- 1 D6 1%</li> <li>- 1 D2 1%</li> <li>- 1 D2 5%</li> <li>- 1 C4 1%</li> <li>- 1 B7 0,5%</li> </ul>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>  Informazione di 2.540 tra professionisti e imprese su tematiche rilevanti per la competitività delle imprese del territorio.  Aggiornamenti sull'applicazione delle normative di settore e su strategie di sviluppo, commercializzazione, prevenzione e difesa in specifici settori  Incremento del 40% del numero di convegni realizzati (5 nel 2016, 7 nel 2017); incremento del 12% del numero di imprese e professionisti raggiunti (2.500 nel 2016, 2.800 nel 2017).</p>

<b>SERVIZIO STUDI E RICERCA</b>
<b>AZIONE n. 16</b>
<p><b>Rapporto annuale sull'economia provinciale e Verona nel mondo</b></p> <p>Realizzazione delle pubblicazioni RAPPORTO 2017 SULL'ECONOMIA VERONESE e VERONA NEL MONDO – REPORT 2017 da presentare in occasione dell'evento "Verona nel Mondo-Giornata dell'Economia"</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p> <p>Realizzazione del RAPPORTO 2017 SULL'ECONOMIA VERONESE, con analisi delle dinamiche imprenditoriali, dei principali settori economici veronesi, dell' occupazione e mercato del lavoro, delle dinamiche import-export e di VERONA NEL MONDO – REPORT 2017, con approfondimenti sui movimenti import-export da e per Verona, per i principali settori economici e i più significativi mercati di destinazione.</p> <p>Fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccolta ed elaborazione tabellare e grafica dei dati per i due report</li> <li>• Analisi e commento ai dati</li> <li>• Impaginazione, realizzazione grafica delle pubblicazioni</li> </ul>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO – INDICATORI E TARGET</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione n. 2 report da presentare in occasione dell'evento legato alla "Giornata dell'Economia"</li> <li>• Monitoraggio tempi di realizzazione report "Verona nel Mondo", dalla data di rilascio dei dati Istat &lt;= 40 giorni lav.</li> <li>• Elaborazione report con n. 1 unità FTE in meno rispetto all'anno precedente (unità FTE utilizzate &lt;= 3,5)</li> </ul>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 – 30.6.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <p>I report sull'economia veronese e sui rapporti commerciali Verona-Mondo, redatti annualmente dal Servizio Studi e Ricerca, costituiscono un utile strumento di conoscenza per enti, istituzioni, operatori economici e cittadini. La realizzazione degli stessi utilizzando una unità FTE in meno rispetto all'anno precedente, monitorando al contempo i tempi di realizzazione della pubblicazione che elabora i dati di fonte Istat, costituisce un risparmio di risorse economiche.</p>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>Attraverso questa azione si realizza un risparmio di spesa connesso ad una razionalizzazione delle risorse (i due report vengono realizzati con n. 1 unità FTE in meno rispetto all'anno precedente), mantenendo lo stesso servizio fornito negli anni precedenti</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE ALL'INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche utilizzate per la realizzazione del programma di intervento, con n. 1 unità FTE in meno rispetto all'anno precedente, siano pari a € <b>4.668,61</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 4%</li> <li>- 1 D5 4%</li> <li>- 1 C5 4%</li> <li>- 1 C5 4%</li> </ul>

**BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI**

Il Rapporto sull'economia provinciale e la pubblicazione sull'interscambio commerciale Verona-Mondo sono strumenti di grande utilità per enti, istituzioni e imprese per conoscere in modo approfondito la realtà economica della provincia. Con l'utilizzo di n. 1 unità FTE in meno, a seguito della razionalizzazione delle attività del Servizio, si realizza un risparmio di spesa, mantenendo lo stesso livello di qualità nel servizio di informazione economico-statistica fornita dall'ente camerale.

**SEERVIZIO STUDI E RICERCA**

**AZIONE n. 17**

**Monitoraggio export veronese**

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

**DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO**

**DESCRIZIONE DEL PROGETTO**

- Progettazione di un format per la realizzazione di un report periodico contenente gli aggiornamenti delle statistiche sul commercio estero diffuse trimestralmente dall'Istat; tale report integrerà la pubblicazione con i dati annuali, realizzata in concomitanza della presentazione del Rapporto sull'economia veronese
- Elaborazione delle statistiche trimestrali, per principali prodotti e mercati di destinazione
- Pubblicazione sul sito internet istituzionale

**OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO – INDICATORI E TARGET**

- Progettazione e realizzazione n. 3 report periodici su export veronese
- Aggiornamento trimestrale schede prodotto e principali mercati di destinazione
- Aggiornamento serie storiche export
- Utilizzo di n. 1 unità FTE in meno rispetto all'anno precedente (unità FTE utilizzate <= 3,5)

**TEMPI DI REALIZZAZIONE**

1.1.2017 – 31.12.2017

**RICADUTE**

I dati trimestrali su import-export, insieme a quelli annuali, sono già estratti in funzione di un costante monitoraggio dell'indicatore "commercio estero". Gli stessi, elaborati in forma tabellare e graficamente, vengono di norma utilizzati da Ufficio stampa e dagli organi istituzionali dell'ente. La progettazione di un report trimestrale, con un formato standard, consentirà una lettura maggiormente strutturata delle informazioni, e la pubblicazione sul sito internet permetterà una maggiore fruibilità del dato da parte di un maggior numero di utenti.

L'aggiornamento delle schede prodotto e paese (realizzate annualmente) con i dati trimestrali, e delle serie storiche consentirà un più costante ed efficace monitoraggio dell'internazionalizzazione delle imprese veronesi.

La realizzazione dell'azione con l'utilizzo di una unità FTE in meno rispetto all'anno precedente costituisce un risparmio di risorse economiche.

**PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO**

Attraverso questa azione si realizza un risparmio di spesa connesso ad una razionalizzazione delle

risorse (i due report vengono realizzati con n. 1 unità FTE in meno rispetto all'anno precedente), mantenendo lo stesso servizio fornito negli anni precedenti
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE ALL'INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche utilizzate per la realizzazione del programma di intervento, con n. 1 unità FTE in meno rispetto all'anno precedente, siano pari a € <b>4.668,61</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 4%</li> <li>- 1 D5 4%</li> <li>- 1 C5 4%</li> <li>- 1 C5 4%</li> </ul>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>Il dato relativo all'interscambio commerciale con l'estero, in particolare le esportazioni, costituisce uno degli indicatori più significativi per valutare lo stato di salute dell'economia provinciale. L'utilizzo di n. 1 unità FTE in meno, a seguito della razionalizzazione delle attività del Servizio, consente un risparmio di spesa, garantendo lo stesso livello di qualità nel servizio di informazione economico-statistica fornita dall'ente camerale. Inoltre, viene intensificata l'attività di monitoraggio dell'informazione.</p>

<b>SEERVIZIO STUDI E RICERCA</b>
<b>AZIONE n. 18</b>
<p><b>Realizzazione schede comunali</b></p> <p>Aggiornamento e pubblicazione su sito istituzionale della CCIAA di Verona delle schede con i dati statistici dei Comuni della provincia di Verona</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p> <p>Aggiornamento schede per i 98 Comuni della provincia di Verona e per le 5 zone territoriali, con elaborazione dati su imprese, settori rilevanti e indicatori economici. Pubblicazione delle stesse nella sezione dedicata all'interno del sito internet istituzionale</p>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO – INDICATORI E TARGET</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione n. 98 schede comunali e n. 5 zone territoriali (estrazione ed elaborazione dati statistici per comune) e pubblicazione sul sito internet istituzionale</li> <li>• Utilizzo di n. 1 unità FTE in meno rispetto all'anno precedente (unità FTE utilizzate &lt; = 3,5)</li> </ul>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 – 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <p>Quella delle statistiche comunali è una delle sezioni più visitate all'interno del sito internet camerale (nel 2015, gli accessi sono stati oltre 600mila). L'aggiornamento delle schede, attraverso l'utilizzo di n. 1 unità FTE in meno rispetto all'anno precedente, costituisce un risparmio di risorse economiche.</p>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>Attraverso questa azione si realizza un risparmio di spesa connesso ad una razionalizzazione delle risorse (i due report vengono realizzati con n. 1 unità FTE in meno rispetto all'anno precedente), mantenendo lo stesso servizio fornito negli anni precedenti.</p>

### **BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI**

La pagina dedicata alle “statistiche comunali” è tra le più visitate all’interno del sito istituzionale della Camera di Commercio. Molti Comuni hanno inserito nel proprio sito un link che rimanda ai dati aggiornati annualmente dal Servizio Studi e Ricerca. L’utilizzo di n. 1 unità FTE in meno, a seguito della razionalizzazione delle attività del Servizio, consente un risparmio di spesa, garantendo lo stesso livello di qualità nel servizio di informazione economico-statistica fornita dall’ente camerale.

### **QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE ALL’INCREMENTO DEL FONDO**

Si stima complessivamente che le risorse economiche utilizzate per la realizzazione del programma di intervento, con n. 1 unità FTE in meno rispetto all’anno precedente, siano pari a € **2.183,59** così riepilogate:

- 1 D5 2%
- 1 C5 3%
- 1 C5 3%

## **U.O. REGISTRO IMPRESE E ABILITAZIONI SANZIONI**

### **AZIONE N. 19**

#### **Pulizia delle PEC pubblicate nel Registro delle imprese**

La posta elettronica certificata rappresenta uno strumento in grado di semplificare le procedure di comunicazione, ridurre sensibilmente i tempi e i costi di notifica garantendo nel contempo l’ora e data di spedizione e di ricezione, nonché la provenienza ed integrità del contenuto.

Per tali motivi il legislatore ha introdotto l’obbligo per le società e per le imprese individuali di dotarsi di un proprio e univoco indirizzo Pec pubblicandolo nel registro delle imprese ( art. 16 dl 185/2008, art. 5 dl 179/2012, Direttiva Ministero Sviluppo Economico entrata in vigore il 13 luglio 2015). Da ciò emerge la chiara volontà del legislatore di:

- attribuire all’indirizzo PEC iscritto nel registro delle imprese il carattere di ufficialità nel rapporto con i terzi e nel contempo conferire allo stesso, attraverso l’implementazione dell’indice INI-PEC, il ruolo di collegamento preferenziale o esclusivo con la Pubblica Amministrazione, compresa l’Autorità Giudiziaria e l’Amministrazione finanziaria;
- accentuare la rilevanza dell’indirizzo di PEC «proprio» delle imprese al fine di garantire la certezza della comunicazione per via telematica, la quale risulterebbe ampiamente svilita dalla presenza, all’interno del registro delle imprese, di indirizzi di posta elettronica certificata non riconducibili in via esclusiva ad un’impresa.

L’importanza e la diffusione di questo strumento di comunicazione risulta confermato anche dalla modifica dell’articolo 26 DPR 602/1973, che stabilisce: *“la notifica della cartella può essere eseguita, con le modalità di cui al decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, a mezzo posta elettronica certificata, all’indirizzo risultante dagli elenchi a tal fine previsti dalla legge. Tali elenchi sono consultabili, anche in via telematica, dagli agenti della riscossione. Non si applica l’ articolo 149-bis del codice di procedura civile”*. Dal 1° giugno 2016 le cartelle di pagamento viaggeranno solo via PEC.

Nell’ipotesi in cui *“l’indirizzo di posta elettronica del destinatario non risulta valido e attivo, la notificazione deve eseguirsi, mediante deposito dell’atto presso gli uffici della Camera di Commercio competente per territorio e pubblicazione del relativo avviso sul sito informatico della medesima dandone notizia allo stesso destinatario per raccomandata con avviso di ricevimento”*.

Ciò rende necessario da parte dell’ufficio l’adozione di tecniche e procedure amministrative in grado di aggiornare con tempestività i dati pubblicati nel registro delle imprese. In quest’ottica e

<p>al fine di semplificare il procedimento di aggiornamento delle posizioni incongruenti presenti nel registro delle imprese, il Giudice del registro (con provvedimento del 2 febbraio 2015) ha riconosciuto in capo al Conservatore la competenza alla cancellazione delle PEC che non presentano i requisiti di regolarità richiesti dalla normativa vigente.</p> <p>Nel corso del 2016 è stato avviato un progetto pluriennale che consentito di sperimentare una nuova procedura che prevede la notificazione dell'avvio del procedimento e del provvedimento finale tramite la pubblicazione sul sito camerale, nonché la cancellazione massiva delle pec irregolari attraverso una specifica procedura telematica. L'ufficio ha conseguito l'obiettivo attraverso di cancellare 50 pec mediante l'utilizzo della nuova procedura. Tuttavia, considerato che le pec irregolari iscritte nel Registro delle imprese sono circa 17.000, si intende cancellarne nel corso del 2017 almeno 600.</p> <p>L'azione consiste nell'incremento, a personale ridotto rispetto al 2016 (nel 2016 l'ufficio ha subito una riduzione del personale di una unità di C, di una unità di D. Nel I 2017 si prevede un'ulteriore riduzione di una unità di C per mobilità. A ciò si aggiunge l'assenza per aspettativa della durata rispettivamente di 7 mesi e di sei mesi di due unità di C), nella misura del 1200% delle pec cancellate (da 50 a 600) rispetto al 2016.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p>Obiettivo dell'azione: l'aggiornamento della banca dati del registro delle imprese assicura una informazione economica tempestiva e rispondente alla realtà del mercato.</p> <p>Fasi della procedura:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) estrazione dell'elenco</li> <li>2) analisi dell'elenco delle PEC irregolari estratto da Infocamere</li> <li>3) predisposizione e notificazione (tramite pubblicazione sul sito camerale) dell'avvio della procedura</li> <li>4) verifica dell'eventuale avvenuta regolarizzazione della posizione</li> <li>5) predisposizione e notificazione del provvedimento di cancellazione (tramite pubblicazione sul sito camerale)</li> <li>6) iscrizione del provvedimento cancellazione con conseguente eliminazione dalla visura della PEC irregolare</li> </ol>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Cancellazione di almeno 600 pec irregolari</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per i soggetti beneficiari dell'iniziativa (imprese): semplificare le procedure di comunicazione con contestuale sensibile riduzione dei tempi e i costi di notifica;</li> <li>• Per la Camera di commercio: miglioramento della qualità delle informazioni contenute nel registro delle imprese, nonché incremento dell'efficienza dell'ufficio con riduzione dei tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi e dei costi di notifica.</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna e interna.</p> <p>Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>

<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>
<p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad <b>€ 9.916,61</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 1 D5 8%</li> <li>– 1 C5 2%</li> <li>– 1 C5 5%</li> <li>– 1 C5 5%</li> <li>– 1 C5 2%</li> <li>– 1 C2 5%</li> <li>– 1 C5 5%</li> <li>– 1 C5 5%</li> </ul> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento del responsabile dell'ufficio.</p>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>Cancellazione di almeno 600 pec incremento del 1200% rispetto all'obiettivo del 2016</p>

<b>U.O. REGISTRO IMPRESE E ABILITAZIONI SANZIONI</b>
<b>AZIONE N. 20</b>
<p><b>Sovraindebitamento: realizzazione di uno spazio web</b></p> <p>La legge 3/2012 introduce, per la prima volta nell'ordinamento italiano, la procedura di composizione della crisi da sovraindebitamento. Per sovraindebitamento si deve intendere la situazione di perdurante squilibrio tra le obbligazioni assunte e il patrimonio prontamente liquidabile per farvi fronte, che determina la rilevante difficoltà di adempiere le proprie obbligazioni, ovvero la definitiva incapacità di adempierle regolarmente. In questi casi il debitore che si trovi in situazione di sovraindebitamento può proporre ai creditori, con l'ausilio degli organismi di composizione della crisi, un accordo di ristrutturazione dei debiti e di soddisfazione dei crediti sulla base di un piano che, assicurato il regolare pagamento dei titolari di crediti impignorabili, preveda scadenze e modalità di pagamento dei creditori.</p> <p>La procedura di composizione delle crisi da sovraindebitamento si svolge sotto il controllo dell'autorità giudiziaria e può consentire al debitore persona fisica di essere ammesso al beneficio della liberazione dei debiti residui (esdebitazione) nei confronti dei creditori concorsuali e non soddisfatti.</p> <p>La ratio dell'introduzione di questa procedura nell'ordinamento italiano va rintracciata nell'esigenza di prevenire il ricorso al mercato dell'usura e nella necessità di attribuire alle situazioni di insolvenza (sovraindebitamento) del debitore non fallibile, ovvero del consumatore, la possibilità della cancellazione dei debiti al fine di ripartire da zero e di riacquistare un ruolo attivo nell'economia, senza restare schiacciati dal carico dell'indebitamento preesistente.</p> <p>La procedura di composizione delle crisi da sovraindebitamento riguarda quindi sia imprenditori non fallibili (come per esempio l'imprenditore agricolo), sia semplici consumatori.</p> <p>La legge 3/2012 prevede che il giudice individui "idonea forma di pubblicità" della documentazione attinente la procedura di sovraindebitamento oltre a quella effettuata mediante il Registro delle imprese solo per i soggetti che svolgono attività d'impresa. Difatti, mentre per le imprese si prevede che l'iscrizione nel registro delle imprese rappresenti un idoneo strumento pubblicità, per i soggetti diversi dalle imprese il legislatore rimette al giudice la competenza ad individuare adeguata forma di pubblicità.</p> <p>La Camera di commercio, quale ente che gestisce la pubblicità legale mediante il registro delle imprese, appare quindi come il soggetto pubblico più indicato a garantire "l'idonea pubblicità"</p>

<p>prevista dalla normativa in materia di procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento anche per i soggetti diversi dalle imprese.</p> <p>Per questo motivo l'ufficio Registro imprese, nel corso del 2017, in collaborazione con il Tribunale di Verona, intende realizzare uno spazio informatico, accessibile ai terzi, in grado di raccogliere e pubblicare tutte le informazioni e la relativa documentazione, cui è prevista la pubblicità, della procedura di composizione della crisi da sovraindebitamento con riferimento ai quei i soggetti che non svolgono attività d'impresa e che quindi non risultano iscritti nel registro delle imprese.</p> <p>L'azione consiste nel dedicare una pagina web del sito camerale per le informazioni e i dati connessi alla procedura di composizione della crisi da sovraindebitamento al fine di garantire la pubblicità richiesta dal legislatore per quei soggetti diversi dalle imprese.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p>Obiettivo dell'azione: stipulazione del protocollo d'intesa con il Tribunale di Verona e gestione della pagina web dedicata al sovraindebitamento</p> <p>Fasi della procedura:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. realizzazione di incontri tra i soggetti coinvolti nell' iniziativa (Tribunale di Verona e ufficio informatico della Camera di commercio)</li> <li>2. definizione del contenuto del protocollo d'intesa</li> <li>3. predisposizione del protocollo, relativa approvazione da parte della Giunta camerale, e stipulazione dello stesso</li> <li>4. coordinamento delle operazioni affinché si provveda alla realizzazione della pagina web dedicata;</li> <li>5. gestione dello spazio web attraverso le attività necessarie per il popolamento dello stesso</li> </ol>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Stipulazione del protocollo d'intesa con il Tribunale e gestione della pagina web.</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per i soggetti beneficiari dell'iniziativa: implementazione e miglioramento della qualità delle informazioni economiche a vantaggio degli operatori economici e dei cittadini garantendo trasparenza e accessibilità dei dati pubblicati e assicurando completezza e correttezza dei dati inseriti sul portale</li> <li>• Per la Camera di commercio: miglioramento dell'efficienza nell'attività di sostegno e supporto alle imprese e nell'attività di tutela del consumatore</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna e interna.</p> <p>Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad <b>€ 13.307,58</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 1 D5 8%</li> <li>– 1 C5 2%</li> </ul>



- 1 C5 8%
- 1 C5 2%
- 1 B4 8%
- 1 C5 8%
- 1 C5 8%
- 1 B5 8%

Il progetto prevede il coinvolgimento del responsabile dell'ufficio.

**BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI**

Garantire adeguata conoscenza delle procedure di composizione della crisi da sovraindebitamento a favore delle imprese e dei consumatori

**AZIONE TRASVERSALE CHE COINVOLGE TUTTI I SERVIZI DELLA CCIAA**

**AZIONE n. 21**

**Realizzazione di un'APP della Camera di Commercio di Verona**

Il sistema camerale fonda la sua storia recente di amministrazione per le imprese sull'utilizzo delle tecnologie informatiche e telematiche e si presenta oggi come la punta avanzata della Pa digitale. L'introduzione di processi innovativi legati all'egov ha necessariamente cambiato, su modalità profondamente diverse dalle tradizionali, il tipo di interazione fra amministrazione e impresa e/o cittadino.

Obiettivo della Camera di Commercio di Verona è quello di porre l'utente al centro della propria azione amministrativa, affiancando, ai tradizionali sportelli front-office, uno sorta di sportello virtuale grazie all'utilizzo della digitalizzazione, come veicolo di informazioni e servizi permettendo una maggiore accessibilità e trasparenza.

Nel 2017 verrà, pertanto, realizzata un'APP della Camera di Commercio per offrire all'utenza non solo informazioni on line, ma anche servizi on line, dare la possibilità di eseguire o dare avvio a procedimenti amministrativi, tenersi aggiornata su news, eventi ed appuntamenti.

Con l'introduzione dell'APP, la Camera di Commercio di Verona metterà a disposizione un insieme diversificato e integrato di canali di contatto con l'utente, personalizzando i propri servizi tramite le applicazioni del web 2.0 e la logica della multicanalità.

**DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO**

Obiettivo dell'azione:

la realizzazione di una APP della Camera di Commercio di Verona per favorire un processo di revisione delle strategie di comunicazione digitale e rispondere alle esigenze di semplificazione, di valorizzazione dei servizi online e di interazione fra amministrazione e impresa e/o cittadino.

Fasi della procedura

- Individuazione del fornitore
- Individuazione di una grafica altamente personalizzata
- Individuazione delle caratteristiche principali dell'APP
- Individuazione di tutte le funzionalità dell'APP
- Realizzazione APP
- Avvio dell'APP
- Formazione al personale camerale per l'aggiornamento dell'APP

<b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b> Realizzazione di una APP della Camera di Commercio di Verona con l'obiettivo di fornire alla fascia di utenza "altamente digitalizzata" un accesso più semplice e veloce a tutti i servizi offerti dalla Camera di commercio, per essere informati su eventi, convegni, appuntamenti, scadenze ed interagire in maniera rapida con l'amministrazione.
<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b> 1.1.2017 - 31.12.2017
<b>RICADUTE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Migliorare l'efficienza amministrativa della PA;</li><li>• Migliorare la trasparenza dei procedimenti;</li><li>• Consentire l'accesso ai servizi on-line 24 ore su 24;</li><li>• Ridurre costi e tempi;</li><li>• Garantire uniformità d'informazione.</li></ul>
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b> Perché è attività aggiuntiva realizzata da alcune CCIAA su base volontaria. L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna e interna. Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b> Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>30.049,66</b> così riepilogate: <ul style="list-style-type: none"><li>– 5 D6 25%</li><li>– 1 D6 10%</li><li>– 1 D2 11%</li><li>– 2 C5 20%</li><li>– 1 D6 2%</li><li>– 3 D2 6%</li><li>– 4 D5 8%</li><li>– 4 D2 4%</li><li>– 4 D5 4%</li><li>– 1 D4 1%</li><li>– 1 D6 1%</li><li>– 1 D3 1%</li><li>– 1 D6 5%</li><li>– 1 D5 1%</li><li>– 1 D2 1%</li></ul> Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.
<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b> Attraverso la realizzazione di una APP, la Camera di Commercio di Verona potrà fornire un accesso più immediato e veloce a tutti i servizi offerti. Gli utenti potranno essere costantemente informati su eventi, convegni, appuntamenti, scadenze e potranno interagire in maniera più rapida con l'amministrazione. L'obiettivo si inserisce nel più vasto programma di PA italiana digitalizzata.

AZIONE TRASVERSALE CHE COINVOLGE TUTTI I SERVIZI DELLA CCIAA
AZIONE n. 22
<p><b>Redazione di un House Organ della Camera di Commercio di Verona</b></p> <p>Nel mese di dicembre 2016 è uscita la prima edizione di un House Organ della Camera di Commercio di Verona dal titolo CAMCOM Verona.</p> <p>Nel 2017 si prevede la redazione dell'House Organ con cadenza trimestrale, mediante il prevalente utilizzo di risorse interne. Si tratta di una rivista per le imprese veronesi, che riporta tutte le informazioni sull'economia scaligera.</p> <p>All'interno di essa si possono trovare analisi tecniche di dati, approfondimenti dei protagonisti più qualificati, le attività di promozione del territorio, i commenti sui social network, le iniziative già concluse e i progetti per il futuro.</p> <p>Obiettivo dell'House Organ sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- diffondere informazioni sui temi prioritari individuati dalla Direzione Aziendale;</li> <li>- garantire una corretta informazione agli stakeholders;</li> <li>- coinvolgere le figure professionali camerale per la realizzazione di notizie capillari;</li> <li>- garantire la puntualità di pubblicazione;</li> <li>- assicurare una distribuzione capace di raggiungere tutti gli stakeholders predefiniti;</li> <li>- predisporre un prodotto facilmente fruibile da parte dei destinatari.</li> </ul>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p>Obiettivo dell'azione:</p> <p>migliorare l'efficacia della comunicazione e la circolazione delle informazioni tra la Camera di Commercio ed i propri utenti.</p> <p>Fasi della procedura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• realizzazione di incontri del comitato di redazione</li> <li>• coinvolgimento dei vari referenti di progetto per l'analisi, la progettazione e la prototipazione dell'House Organ allo scopo di renderlo completo e funzionale rispetto alle esigenze comunicative dei target di interesse</li> <li>• individuazione della veste grafica, dei contenuti, del formato, delle immagini</li> <li>• analisi dei temi da affrontare</li> <li>• predisposizione articoli</li> <li>• impaginazione</li> <li>• la predisposizione di una edizione sfogliabile online da inserire nel sito camerale e da usare come link nei social media</li> <li>• pubblicazione e distribuzione dell'House Organ</li> </ul>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Redazione, nel 2017, di almeno 4 edizioni dell'House Organ della Camera di Commercio di Verona dal titolo CAMCOM Verona, mediante l'utilizzo prevalente di risorse interne.</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Migliora l'efficienza amministrativa della PA;</li> <li>• Migliora la trasparenza sulle attività e sugli obiettivi della Camera di Commercio;</li> <li>• Promuove le imprese che hanno partecipato alle iniziative camerale;</li> <li>• Riduce costi e tempi;</li> <li>• Raggiunge un'utenza altamente digitalizzata</li> </ul>

<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>Perché è attività aggiuntiva realizzata su base volontaria. L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna e interna. Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>30.207,95</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 5 D6 25%</li> <li>– 1 D6 9%</li> <li>– 2 D2 10%</li> <li>– 2 C5 18%</li> <li>– 1 D6 2%</li> <li>– 2 D2 4%</li> <li>– 2 D5 4%</li> <li>– 1 D5 8%</li> <li>– 4 D2 4%</li> <li>– 5 D5 5%</li> <li>– 1 D4 1%</li> <li>– 1 D6 1%</li> <li>– 1 D3 1%</li> <li>– 1 B7 1%</li> <li>– 1 D6 5%</li> <li>– 1 D5 1%</li> <li>– 1 D2 1%</li> </ul>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>Nel 2016 è uscita la prima edizione dell'House Organ Camcom Verona. Nel 2017 è prevista la realizzazione di almeno 4 edizioni dell'House Organ, al fine di aumentare la conoscenza dei servizi erogati, utilizzando, per la diffusione, gli strumenti digitali.</p>

<b>STAFF- UFFICIO URP-COMUNICAZIONE-AMBIENTE</b>
<b>AZIONE n. 23</b>
<p><b>1) Comunicare il cambiamento tramite i social network</b></p> <p>Nel 2012 l'ente ha scelto di implementare le forme di comunicazione già in essere con l'utilizzo dei social network, al fine di promuovere l'immagine dell'ente utilizzando le nuove forme di comunicazione. Questa scelta, che si è subito rivelata vincente, ha consentito di raggiungere a costo zero una grande visibilità sui servizi offerti agli utenti e tuttora assicura ampi riscontri per ogni iniziativa.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p> <p>Obiettivo dell'azione: far conoscere agli utenti la nuova realtà delle Camere di commercio. L'azione prevede di postare almeno 100 tweet su Twitter e 100 post su Facebook, identificati dall'hashtag #lanuovacamcom che illustrino i vari aspetti della riforma camerale.</p>

<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b>  L'azione si svilupperà nel primo semestre 2017 e sarà monitorata agevolmente tramite il conteggio dei post identificati dallo specifico Hashtag.  La platea costituita da oltre 1600 fan e oltre 4600 follower assicura ampie garanzie in ordine all'efficacia dell'azione informativa sulle nuove competenze camerale.</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b>  1.1.2017 - 30.06.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'azione coinvolgerà le imprese, referenti istituzionali dell'ente, ma anche il più vasto pubblico presente sui social network.</li> <li>• Consentirà di effettuare un'informazione estremamente capillare su tutte le attribuzioni e i nuovi servizi dell'ente.</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>  L'azione consente di offrire informazioni specifiche e obiettive sulle novità legislative che negli ultimi anni hanno interessato l'ente, raggiungendo una platea vastissima ed eterogena.  Il risultato atteso verrà conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno che, negli anni, ha maturato una grande esperienza nella gestione dei social network.</p>
<p><b>2) Comunicare il cambiamento con l'aggiornamento on line della Carta dei Servizi</b>  La carta dei servizi è uno strumento potente che assicura trasparenza e visibilità all'intera dell'ente. L'aggiornamento periodico e immediato consente di illustrare agli utenti con precisione tutte le informazioni sui servizi erogati, sul posizionamento degli uffici e, in generale, tutte le notizie che consentono un agevole approccio a chi intende usufruire dei nostri servizi.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p>Obiettivo dell'azione:  Nel corso dell'anno sarà tempestivamente aggiornata la Carta dei Servizi pubblicata sul portale camerale. Sono previsti almeno 5 interventi con l'obiettivo di integrare la campagna di comunicazione sulle nuove attribuzioni anche con questo mezzo.</p>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b>  L'azione si svilupperà durante tutto il 2017 e sarà monitorata agevolmente tramite il numero di versioni pubblicate.</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b>  1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Carta dei Servizi è un ulteriore strumento per informare efficacemente i nostri stakeholder sulle nuove attribuzioni camerale.</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>  L'azione consente di offrire, tramite il portale camerale, informazioni specifiche e obiettive sulle novità legislative che negli ultimi anni hanno interessato l'ente, raggiungendo una platea vastissima ed eterogena.  Il risultato atteso verrà conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno che, negli anni, ha maturato una grande esperienza nella gestione dei social network.</p>

<p><b>3) Comunicare il cambiamento con l'invio di una newsletter speciale</b></p> <p>Dal 2012 l'Ufficio relazioni con il pubblico realizza ed invia con cadenza quindicinale agli utenti iscritti, una newsletter che informa sulle principali iniziative, sulle opportunità per le aziende, sulle novità normative.</p> <p>Gli utenti che hanno chiesto di ricevere questa informativa sono ad oggi oltre 2000, ed il numero è in costante aumento.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p>Obiettivo dell'azione:</p> <p>Far conoscere agli utenti la nuova realtà delle Camere di commercio grazie ad una newsletter dedicata che contenga esclusivamente notizie relative alle novità della riforma. Il contenuto riguarderà sia le modifiche strutturali all'assetto degli enti camerali, sia le nuove competenze recentemente individuate.</p>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>L'azione si svilupperà nel primo semestre 2017 e sarà monitorata agevolmente grazie alla notifica di avvenuto invio .</p> <p>La platea costituita da oltre 2000 iscritti assicura ampie garanzie in ordine all'efficacia dell'azione informativa sulle nuove competenze camerali.</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 30.06.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'azione coinvolgerà le imprese, referenti istituzionali dell'ente, ma anche il più vasto pubblico iscritto alla newsletter.</li> <li>• Consentirà di effettuare un'informazione estremamente capillare su tutte le attribuzioni e i nuovi servizi dell'ente.</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'azione consente di offrire informazioni specifiche e obiettive sulle novità legislative che negli ultimi anni hanno interessato l'ente, raggiungendo una platea vastissima ed eterogena.</p> <p>Il risultato atteso verrà conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno che, negli anni, ha maturato una grande esperienza nella gestione dei moderni strumenti di comunicazione.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € 1.782,55 così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 3%</li> <li>- 1 C5 3%</li> </ul> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento della responsabile dell'ufficio.</p>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>Il progetto si propone di informare il maggior numero di persone sul riassetto delle Camere di commercio, recentemente operato. L'utilizzo di diverse forme di comunicazione, che spaziano dai social network, alla newsletter, alla Carta dei Servizi consentirà di raggiungere migliaia di persone (oltre 4600 follower di twitter, oltre 1600 fan di Facebook, oltre 2000 iscritti alla newsletter in aggiunta a tutti i visitatori del portale camerale su cui viene pubblicata la Carta dei Servizi).</p>

<b>U.O. REGISTRO IMPRESE E ABILITAZIONI SANZIONI</b>
<b>AZIONE N. 24</b>
<p><b>Agenti di affari in mediazione: individuazione di iniziative volte a garantire il rispetto della legalità nel settore economico dell'intermediazione immobiliare</b></p> <p>La Camera di Commercio di Verona intende realizzare una fattiva collaborazione con le associazioni di categoria e altri enti interessati al fine di attivare iniziative congiunte di contrasto all'abusivismo ed alle irregolarità nello svolgimento dell'attività di intermediazione.</p> <p>L'azione consiste nel stipulare uno specifico protocollo d'intesa che consenta di individuare e realizzare, tramite il coinvolgimento delle associazioni di categoria e di altri, iniziative sul territorio utili per garantire il rispetto della legalità. L'obiettivo è quello non solo nel promuovere la legalità, ma anche assicurare che eventuali segnalazioni provenienti da operatori del settore o consumatori possano essere opportunamente vagliate dalle autorità competenti, per l'assunzione degli opportuni provvedimenti sanzionatori, a seguito di specifica istruttoria.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p>Obiettivo dell'azione: nell'ambito dell'intermediazione immobiliare promuovere la cultura del rispetto della legalità e assicurare che eventuali segnalazioni provenienti da operatori del settore o consumatori possano essere opportunamente vagliate dalle autorità competenti, per l'assunzione degli opportuni provvedimenti sanzionatori, a seguito di specifica istruttoria.</p> <p>Fasi della procedura:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Coinvolgimento delle tre associazioni di categoria più rappresentative e di eventuali altri enti interessati. Individuazione di eventuali altri soggetti da coinvolgere;</li> <li>2) Una o più riunioni tra i soggetti coinvolti al fine di individuare: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) le principali irregolarità e criticità riscontrate tra gli operatori del settore dell'intermediazione immobiliare;</li> <li>b) le iniziative da realizzare e le relative modalità di attuazione;</li> <li>c) le azioni di promozione del progetto;</li> <li>d) l'attività di monitoraggio sulle iniziative intraprese;</li> </ol> </li> <li>3) Predisposizione della bozza di protocollo d'intesa e condivisione della stessa da parte degli attori del progetto;</li> <li>4) Predisposizione della delibera di Giunta e conseguente stipulazione del protocollo d'intesa.</li> </ol>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Stipulazione del protocollo di intesa con tre associazioni di categoria</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per i soggetti beneficiari dell'iniziativa (operatori del settore e cittadini): maggiore rispetto della legalità a vantaggio sia degli operatori di mercato, che rischiano altrimenti di vedere screditata la propria competenza e vanificati gli investimenti in formazione professionale; sia dei consumatori, che sovente in un'operazione immobiliare impegnano gran parte del patrimonio familiare ed i risparmi del proprio lavoro; sia per il fisco che, attraverso la mediazione abusiva, subisce evasione fiscale nelle compravendite e locazioni immobiliari.</li> <li>• Per la Camera di commercio: miglioramento dell'efficienza nell'attività di sostegno e supporto alle imprese e nell'attività di tutela del consumatore</li> </ul>

<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna e interna.</p> <p>Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad <b>€ 13.591,06</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 2%</li> <li>- 1 D5 8%</li> <li>- 1 C5 2%</li> <li>- 1 C5 8%</li> <li>- 1 C2 11%</li> <li>- 1 C2 11%</li> <li>- 1 C5 8%</li> <li>- 1 C2 2%</li> </ul> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.</p>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>Sottoscrizione del protocollo d'intesa con tre associazioni di categoria</p>

<b>U.O. AFFARI GENERALI E GIURIDICI/CONTABILITA'</b>
<b>AZIONE N. 25</b>
<p><b>Amministrazione trasparente: ottimizzazione flussi di pubblicazione</b></p> <p>La normativa sulla trasparenza, da ultimo modificata con il D. Lgs. 97/2016, ha posto a carico dell'Ente numerosi obblighi di pubblicazione, che vanno in particolare ad impattare sulle attività di competenza dell'Ufficio Contabilità.</p> <p>In particolare, il D. Lgs. 97/2016 ha introdotto ulteriori obblighi di pubblicazione in tema pagamenti e di società partecipate, che vanno a sommarsi ai numerosi obblighi già previsti dal D. Lgs. 33/2013.</p> <p>Infocamere ha messo a disposizione l'applicativo Pubblicamera che già viene utilizzato per la pubblicazione di alcune informazioni (es. consulenti e collaboratori, contributi erogati e forniture), ponendo l'Ente camerale in grado di disporre di dati in formato aperto, esportabili e riutilizzabili, come prescritto dalla norma.</p> <p>L'applicativo è stato progettato per dialogare anche con altri applicativi in uso nel sistema camerale (Partecipa, Oapps, Xac, LWA, ecc...).</p> <p>L'azione si inserisce perfettamente nel nuovo Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2017 - 2019, essendo l'informatizzazione del flusso per alimentare la sezione "Amministrazione trasparente", indicata dall'ANAC tra le misure di prevenzione della corruzione.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p> <p>Si prevede di strutturare l'azione in due fasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) nel primo semestre si procederà alla verifica dei flussi di informazioni informatizzabili, individuando i dati che è possibile acquisire in automatico da altri sistemi informatici e verificando che lo schema di pubblicazione proposto da Infocamere esaurisca <i>in toto</i> le</li> </ol>



<p>informazioni che la norma prescrive di pubblicare.</p> <p>2) Nel secondo semestre si procederà all'informatizzazione dei flussi di pubblicazione individuati come automatizzabili.</p>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>L'obiettivo perseguito è quello di sfruttare l'interoperabilità tra i diversi sistemi informatici in uso, pervenendo, ove possibile, all'informatizzazione del flusso dei dati da pubblicare nella sezione Amministrazione Trasparente, attraverso l'attivazione di automatismi per il riversamento automatico di taluni dati già caricati in altri sistemi informatici.</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017– 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Congruità/esattezza dei dati pubblicati;</li> <li>• adempimento degli obblighi di pubblicazione con minore aggravio per l'Ufficio Contabilità.</li> </ul>
<p><b>PERCHÉ INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'azione permette un innalzamento qualitativo dell'attività prestata, traducendosi in un beneficio sia per l'utenza interna che esterna.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>L'azione prevede il coinvolgimento di tre unità di personale (1 unità D6, 1 unità D5 e 1 unità D3). Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad <b>€ 4.281,31</b>, così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 2%</li> <li>- 1 D5 6%</li> <li>- 1D3 6%</li> </ul>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>L'informatizzazione dei flussi di pubblicazione porterà ad un considerevole sgravio di lavoro a beneficio dell'Ufficio Contabilità, con benefici anche per l'utente esterno in termini di congruità/esattezza dei dati. L'azione rappresenta una delle misure di prevenzione della corruzione indicate dall'ANAC.</p>

U.O. SERVIZI FINANZIARI – CONTRIBUTI
AZIONE N. 26
<p><b>Registro Nazionale per gli aiuti di Stato</b></p> <p>E' in corso di pubblicazione il Regolamento recante modalità di funzionamento del Registro Nazionale per gli aiuti di Stato, di cui all'art. 52 della Legge 24/12/2012, n. 234, come modificata e integrata dalla Legge 29/7/2015, n. 115 (Legge Europea 2014).</p> <p>Il Registro dovrà contenere tutti gli aiuti di Stato notificati o esentati da notifica, gli aiuti de minimis di qualsiasi tipo, gli aiuti sotto forma di compensazione concessi ad affidatari di servizi di interesse economico generale, oltre ai regimi di aiuto (regolamenti, bandi, avvisi) che di essi costituiscono la base giuridica.</p> <p>La novità più rilevante è costituita dal fatto che, ai sensi dell'articolo 14 della Legge 115/2015, dal momento dell'entrata in vigore dell'obbligo di implementazione del Registro, l'efficacia della concessione di un aiuto sarà subordinata all'adempimento degli obblighi correlati ad esso (consultazione preventiva, autorizzazione, registrazione).</p> <p>L'obbligatorietà di consultazione del registro e di registrazione degli aiuti scatterà dopo sessanta giorni dalla pubblicazione del decreto, tranne che per gli aiuti "de minimis", per i quali la decorrenza, inizialmente fissata all'1.1.2017, slitterà di qualche giorno a causa del ritardo nella</p>

pubblicazione del Regolamento.
<b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b>
<p>Obiettivo dell'azione: avvio dell'attività di inserimento nel Registro Nazionale degli aiuti di Stato dei dati relativi agli aiuti concessi dalla Camera di Commercio di Verona.</p> <p>Fasi della procedura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• esame della normativa di riferimento e del Regolamento del Registro Aiuti</li> <li>• accreditamento dell'amministrazione camerale al Registro Aiuti</li> <li>• registrazione delle fonti normative</li> <li>• registrazione e convalida delle Misure di Aiuto</li> <li>• registrazione e convalida del bando o della procedura attuativa</li> <li>• registrazione e convalida degli aiuti individuali</li> <li>• effettuazione di visure e verifiche sugli aiuti</li> </ul>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Inserimento nel Registro Nazionale degli aiuti di Stato dei dati relativi agli aiuti concessi dalla Camera di Commercio di Verona a partire dalla data di entrata in vigore del Regolamento del Registro per gli aiuti di Stato.</p> <p>Il suddetto Registro darà la possibilità di richiedere visure attestanti la registrazione degli aiuti o effettuare verifiche sul rispetto dei massimali de minimis e sul rischio di cumulo delle agevolazioni di cui alla normativa nazionale e comunitaria.</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Migliora la trasparenza in tema di concessione di aiuti di Stato da parte della Camera di Commercio;</li> <li>• Consente di verificare il rispetto dei massimali de minimis e del divieto di cumulo delle agevolazioni di cui alla normativa nazionale e comunitaria</li> <li>• Migliora l'efficienza amministrativa attraverso la possibilità di effettuare controlli anche prima della concessione delle agevolazioni camerali, evitando eventuali successivi provvedimenti di revoca</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna e interna.</p> <p>Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>8.658,61</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 1%</li> <li>- 1 D5 10%</li> <li>- 1 C5 10%</li> <li>- 1 C5 10%</li> </ul> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.</p>

<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>
<p>Si prevede l'inserimento di tutti i dati relativi ai beneficiari del Bando Innovazione Tecnologica 2016 che renderanno entro il 31 marzo 2017 (in graduatoria sono previsti 1.114 soggetti tra ammessi e sospesi).</p> <p>L'azione consente un miglioramento dell'efficienza amministrativa attraverso la possibilità di effettuare controlli sul rispetto dei massimali de minimis e del divieto di cumulo, sia in fase di concessione dei contributi che in fase di liquidazione.</p> <p>E' prevista l'effettuazione dei controlli sul 100% delle imprese cui verranno concessi e/o liquidati contributi, a partire dall'entrata in vigore del Registro.</p>

<b>U.O. SERVIZI FINANZIARI – CONTRIBUTI</b>
<b>AZIONE N. 27</b>
<p><b>Controlli sui contributi camerali</b></p> <p>Il bando camerale "Incentivi per l'innovazione tecnologica" stabilisce che, ai sensi del D.P.R. 445/2000, che disciplina la materia dei controlli delle autocertificazioni, la Camera di Commercio si riserva di richiedere l'esibizione dell'originale della documentazione di spesa allegata dai richiedenti o di altra documentazione aggiuntiva.</p> <p>Stabilisce, altresì, che la Camera di Commercio di Verona ha facoltà di effettuare controlli a campione presso le imprese finanziate per verificare la veridicità delle dichiarazioni rilasciate e la sussistenza di tutti i requisiti necessari per l'ottenimento dei contributi.</p> <p>Le tipologie di controlli che verranno effettuate saranno le seguenti:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. verifica, a seconda della tipologia di investimento, della presenza, nei locali dell'impresa, dei beni oggetto del contributo camerale, per i quali era stata emessa dal richiedente/beneficiario dichiarazione d'impegno di non alienazione per un periodo di almeno tre anni dalla data di fatturazione degli stessi;</li> <li>2. verifica degli originali delle fatture di acquisto relative agli investimenti effettuati dal richiedente/beneficiario del contributo.</li> </ol> <p>Ai sensi del punto 4.2 delle Linee guida per l'applicazione del D.P.R. 445/2000 approvate dalla CCIAA di Verona (prot. 13357/1.1.2 del 19/6/2002), i controlli a campione sulle autocertificazioni concernenti agevolazioni e/o contributi camerali, si devono effettuare per il 10% delle istanze relative a ciascuna iniziativa e per tutte le autocertificazioni, laddove possibile.</p> <p>Nel 2017, è stata prevista la realizzazione di opportune verifiche in misura superiore al 10% dei contributi erogati sulla base del bando "Incentivi alle PMI per l'innovazione tecnologica – anno 2014", in linea con le disposizioni in tema di trasparenza ed anticorruzione.</p> <p>Le imprese, cui sono stati liquidati contributi di cui al bando in questione, risultano 488. Nel 2017 è stato previsto di effettuare almeno 75 visite ispettive (pari al 15% dei beneficiari).</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p>Obiettivo dell'azione: garantire maggior controllo sui contributi camerali erogati dalla Camera di Commercio di Verona, in linea con le recenti disposizioni in tema di trasparenza e anticorruzione.</p> <p>Fasi della procedura:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Estrazione degli elenchi delle imprese beneficiarie dei contributi di cui al Bando "Incentivi alle PMI per l'innovazione tecnologica – anno 2014"</li> <li>2) Estrazione casuale del 15% delle imprese da sottoporre a visita ispettiva e predisposizione</li> </ol>

<p>del verbale relativo all'estrazione stessa</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3) Trasmissione nota alle imprese con indicazione del giorno, l'orario ed il motivo della verifica ispettiva</li> <li>4) Effettuazione delle verifiche ispettive raggruppando nella stessa giornata più imprese aventi sede nel medesimo Comune della Provincia di Verona o in Comuni limitrofi</li> <li>5) Predisposizione dei verbali delle verifiche ispettive</li> <li>6) Eventuale avvio del procedimento di revoca dei contributi erogati, qualora durante la visita ispettiva emerga quanto stabilito nell'art. 13 del Bando;</li> <li>7) Esame di eventuali scritti difensivi correlati all'avvio del procedimento di revoca del contributo;</li> <li>8) Eventuale predisposizione del provvedimento di revoca</li> <li>9) Eventuale avvio di procedimento per la riscossione coattiva delle risorse erogate.</li> </ol>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Effettuazione di un numero di verifiche ispettive presso le imprese cui sono stati erogati contributi ai sensi del bando "Incentivi alle PMI per l'innovazione tecnologica" pari almeno al 15% dei beneficiari.</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Migliora la trasparenza dei procedimenti;</li> <li>• Rafforza le azioni in tema di anticorruzione;</li> <li>• Migliora l'efficienza nell'erogazione di servizi camerali</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>La tipologia di controllo è rafforzata rispetto a quanto previsto da norme cogenti. L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna e interna.</p> <p>Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>1.443,03</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 0,5%</li> <li>- 1 D5 2%</li> <li>- 1 C5 2%</li> <li>- 1 C5 0,5 %</li> </ul> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.</p>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>I beneficiari dei contributi camerali, da cui estrapolare quelli da sottoporre a verifica ispettiva sono 488. Il 10% corrisponde a 49 imprese da ispezionare.</p> <p>A parità di risorse, nel 2017, si prevede di ispezionare 75 imprese, pari al 15,37% dei beneficiari. E' pertanto previsto un incremento del 50% delle verifiche ispettive rispetto allo scorso anno.</p>

AZIONE TRASVERSALE CHE COINVOLGE TUTTI I SERVIZI DELLA CCIAA
AZIONE N. 28
<p><b>Passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015</b></p> <p>Dal 1999 la Camera di commercio di Verona è ente certificato, con riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008, per “attività pubblica per lo sviluppo economico e la promozione delle imprese commerciali, industriali, artigiane, agricole e dei servizi operanti nel territorio”.</p> <p>La nuova ISO 9001:2015 è stata pubblicata nella versione definitiva il 15 settembre 2015.</p> <p>Anche se il termine per effettuare il passaggio alla nuova norma scade il 15/9/2018, è opportuno effettuare la migrazione in occasione di un rinnovo della certificazione al fine di contenere i costi di certificazione. Questo perché in occasione degli audit di rinnovo l’Organismo di Certificazione già deve verificare tutti i processi dell’organizzazione e la documentazione di sistema, dunque i costi aggiuntivi sono minimi.</p> <p>Quindi il passaggio alla nuova ISO 9001:2015 verrà effettuato dalla Camera di Commercio di Verona nel 2017, anno in cui è previsto il rinnovo di certificato.</p> <p>Rimandare eccessivamente può portare a costi aggiuntivi, infatti sarebbe necessario richiedere una visita straordinaria nell’estate 2018 per rinnovare in tempo il certificato, consci del fatto che lasciare scadere il certificato vorrà dire perdere di fatto la certificazione ISO 9001 e, quindi, dover intraprendere l’iter dal principio per riottenere la certificazione di qualità. In questi casi sicuramente ci sarebbero costi aggiuntivi.</p> <p>Le principali novità della nuova ISO possono essere così sintetizzate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La revisione segue una struttura di "alto livello", messa a punto per essere utilizzata come base comune per tutti gli altri standard, migliorando la compatibilità e l'integrazione con gli altri schemi certificativi.</li> <li>▪ L'analisi dei rischi: piuttosto che utilizzare requisiti standard per tutti, per ogni soggetto si andranno ad analizzare i rischi, al fine di pianificare un sistema di gestione adeguato ai bisogni di ciascuna realtà. Il nuovo approccio prevede l'identificazione dei rischi nei processi aziendali e delle misure appropriate da adottare per gestirli, oltre all'individuazione delle opportunità, cioè delle possibili soluzioni e contromisure per affrontarli.</li> <li>▪ Un maggiore coinvolgimento del top management.</li> <li>▪ Semplificazione “burocratica” della documentazione del sistema. E' prevista una maggiore flessibilità per i soggetti certificati, che sono liberi di scegliere la profondità e il dettaglio che intendono utilizzare per la loro documentazione scritta, scelta che può essere effettuata in base a vari fattori quali la complessità dei processi, la competenza del personale etc.</li> <li>▪ Gestione dei processi focalizzato allo sviluppo, l'attuazione e il miglioramento del SGQ. Ogni processo deve essere definito e contenere specifiche chiare per la misurazione dei parametri prestazionali e per la definizione dei ruoli e delle responsabilità.</li> <li>▪ In particolare lo standard fornisce una più precisa e dettagliata attenzione al controllo dei processi, prodotti e servizi forniti da esterni. Questo per rispondere alla realtà odierna in cui le imprese operano in un ambiente sempre più complesso.</li> </ul>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L’INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p>Obiettivo dell’azione:</p> <p>Passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015, con risorse interne, in occasione del rinnovo di certificazione previsto nell’autunno 2017.</p>

<p>L'azione consentirà, altresì, una razionalizzazione dei costi in linea con le recenti disposizioni in tema di "spending review" ed in considerazione della recente riforma del sistema camerale che ha imposto una riduzione del diritto annuo.</p> <p>Fasi dell'azione:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Analisi del contesto, determinando i fattori esterni ed interni rilevanti al fine del raggiungimento dei propri obiettivi;</li><li>2. Elaborazione e sintesi dei risultati dell'analisi del contesto, con individuazione dei punti di forza e di debolezza;</li><li>3. Analisi e valutazione del rischio, individuando tutti quegli eventi che, direttamente od indirettamente, potrebbero compromettere la possibilità di raggiungere gli obiettivi definiti in sede di pianificazione strategica;</li><li>4. Assicurare che i dipendenti camerali siano consapevoli degli obiettivi per la qualità, del proprio contributo all'efficacia del sistema di gestione per la qualità e delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema di gestione per la qualità.</li></ol>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015, con risorse interne, in occasione del rinnovo di certificazione previsto nell'autunno 2017.</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizzazione di risparmi di spesa;</li><li>• Miglioramento nell'erogazione dei servizi;</li><li>• Maggior controllo sui rischi che possono compromettere la possibilità di raggiungere i propri obiettivi;</li><li>• Semplificazione dei procedimenti;</li><li>• Miglioramento della comunicazione interna ed esterna</li><li>• Maggiore coinvolgimento dei dipendenti;</li><li>• Aumento della soddisfazione dei clienti</li></ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'attività viene realizzata dalla Camera di Commercio di Verona su base volontaria.</p> <p>L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna e interna.</p> <p>Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>22.477,05</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 1 D6 10%</li><li>- 5 D6 25%</li><li>- 7 D2 7%</li><li>- 2 D6 2%</li><li>- 1 D2 10%</li><li>- 8 D5 8%</li><li>- 1 D4 1%</li><li>- 1 D3 1%</li><li>- 1 C5 1%</li></ul>

- 1 D6 5%
- 1 D5 1%
- 1 D2 1%

Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.

**BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI**

L'azione, che verrà coordinata direttamente dal Responsabile del Sistema Qualità, prevede l'applicazione del nuovo Sistema di Qualità ai sensi della norma ISO 9001:2015.

**U.O. REGISTRO IMPRESE E ABILITAZIONI SANZIONI**

**AZIONE N.29**

**Estensione a nuove tipologie di pratiche del miglioramento dei tempi di evasione**

In questo contesto economico in cui risulta essenziale garantire la tempestività dell'aggiornamento delle informazioni è importante assicurare l'evasione delle pratiche in tempi ristretti soprattutto con riferimento a quelle tipologie di istanze che si riferiscono agli eventi più importanti della vita dell'impresa. Tale esigenza è stata avvertita anche dal legislatore che con il D.P.R. 581/95 introduce il termine ordinatorio di 5 giorni per l'evasione delle pratiche regolari del registro delle imprese.

In quest'ottica l'ufficio ha sempre dimostrato di prestare particolare attenzione alle istanze attinenti operazioni di straordinaria rilevanza quali la costituzione di società, la modifica dell'atto costitutivo o dello statuto, le pratiche di fusione/scissione. Tali operazioni sono ritenute particolarmente rilevanti dallo stesso legislatore che fa discendere, in numerosi casi, dall'iscrizione nel registro delle imprese dei relativi atti, il perfezionamento dell'efficacia dell'operazione stessa. Infatti la normativa vigente attribuisce il valore di pubblicità "costitutiva" all'iscrizione nel registro delle imprese degli atti costitutivi e modificativi di società di capitali, nonché degli atti di fusione e scissione.

Per questa tipologia di pratiche l'ufficio ha sempre garantito negli anni scorsi il rispetto dei termini di legge: nel 2016 le pratiche di costituzione, fusione/scissione e modifica sono state complessivamente n. 7188 e il tempo medio di evasione è stato di 2,7 giorni, ben al di sotto del termine di 5 gg stabilito dal legislatore.

Per il 2017 si intende migliorare l'obiettivo inserendo nelle pratiche oggetto di monitoraggio anche quelle relative all'aggiornamento delle cariche sociali che nel 2016 sono state complessivamente n. 8.512 evase nel tempo medio di 3.6 gg.

Il miglioramento del 2017 consiste nel garantire, a personale ridotto rispetto al 2016 (l'ufficio ha subito una riduzione del personale di una unità di C, di una unità di D. Nel 2017 si prevede un'ulteriore riduzione di una unità di C per mobilità. A ciò si aggiunge l'assenza per aspettativa della durata rispettivamente di 7 mesi e di sei mesi di due unità di C) l'evasione delle pratiche di costituzione, fusione/scissione e modifica e cariche sociale (che complessivamente rappresentano più del doppio delle pratiche valutate nel 2016) nel tempo medio di 4 gg o inferiore.

**DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO**

Obiettivo dell'azione:

consentire un aggiornamento tempestivo dei dati del registro delle imprese al fine di assicurare una corretta informazione economico-giuridica

<p>Fasi della procedura:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Individuazione delle fattispecie di interesse</li><li>2) Assegnazione periodica (più volte nella giornata) delle pratiche agli operatori competenti</li><li>3) Monitoraggio delle pratiche in arrivo</li><li>4) Monitoraggio dei tempi di evasione</li><li>5) Eventuale inserimento di correttivi nel caso in cui non vengano rispettati i termini di legge</li></ol>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>evasione delle pratiche di costituzione, fusione/scissione e modifica e cariche sociale in un tempo pari o inferiore a 4 giorni (nella valutazione non si terrà conto del periodo di sospensione richiesto per la regolarizzazione della pratica irregolare).</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Per i soggetti beneficiari dell'iniziativa (imprese): aggiornamento tempestivo delle informazioni e dei dati del registro delle imprese;</li><li>• Per la Camera di commercio: miglioramento della qualità delle informazioni contenute nel registro delle imprese, nonché incremento dell'efficienza dell'ufficio con riduzione dei tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi.</li></ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna e interna.</p> <p>Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad <b>€ 22.340,61</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 1 D5 2%</li><li>- 1 C5 8%</li><li>- 1 C5 8%</li><li>- 1 C5 8%</li><li>- 1 C5 8%</li><li>- 1 B4 8%</li><li>- 1 B5 8%</li><li>- 1 C3 8%</li><li>- 1 C5 8%</li><li>- 1 C2 8%</li><li>- 1 C2 8%</li><li>- 1 C5 8%</li></ul> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento del responsabile dell'ufficio.</p>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>Aumento della percentuale delle pratiche di cui si garantisce l'evasione entro di 4 giorni.</p>



U.O. REGISTRO IMPRESE E ABILITAZIONI SANZIONI
AZIONE N. 30
<p><b>Deposito del bilancio d'esercizio: controllo dell'assolvimento dell'adempimento</b></p> <p>Al fine di selezionare le sole imprese attive ed esistenti l'ufficio ha provveduto a svolgere un'ulteriore attività di controllo e verifica su ogni singola posizione estratta. Si è provveduto inoltre all'analisi dei singoli bilanci depositata su ciascuna posizione. Ciò in quanto la normativa vigente richiede, al fine di una più efficace qualificazione ed una maggiore significatività dei dati rappresentati nel bilancio, che i valori del conto economico e dello stato patrimoniale relativi all'ultimo esercizio siano raffrontati a quelli dell'esercizio precedente. Una struttura così articolata consente di estrarre (se presente) il conto economico e lo stato patrimoniale riferito all'esercizio precedente a quello relativo al bilancio depositato. Ciò in quanto il bilancio dell'esercizio "precedente" non solo risulta redatto, ma anche recepito e riconosciuto dall'assemblea dei soci in sede di approvazione del bilancio dell'esercizio successivo, quale documento ufficiale di raffronto dei valori economico-finanziari. Qualora invece il bilancio depositato sia stato redatto senza raffronto con i dati dell'esercizio precedente, l'ufficio, accedendo alla banca dati dell'Agenzia delle Entrate, verifica il modello Unico dal quale è rinvenibile (se compilato) l'informazione della data di approvazione del bilancio. In presenza di queste circostanze è ragionevole presumere, salvo prova contraria, che il bilancio omesso sia stata effettivamente approvato. Sulla base di questa presunzione l'ufficio avvia il procedimento sanzionatorio, come previsto dall'articolo 2630 c.c..</p> <p>Nel 2016 l'ufficio ha provveduto a sanzionare 40 società per omesso deposito del bilancio. L'attività proseguirà anche nel 2017 e si estenderà ad almeno 100 posizioni. Al termine di tale attività, nell'ottica di garantire la completezza delle informazioni del Registro delle imprese, si provvederà a trasmettere alla Guardia di Finanza l'elenco delle imprese che risulteranno ancora inadempienti. Ciò, presumibilmente, consentirà di recuperare i bilanci non depositati e permetterà, mediante la procedura di iscrizione d'ufficio descritta dall'art. 2190 c.c., di aggiornare la banca dati del registro delle imprese attraverso la pubblicazione dei bilanci mancanti che ci dovessero essere trasmessi dalla Guardia di Finanza.</p> <p>In parallelo, nel corso del 2017, l'ufficio continuerà l'attività di sensibilizzazione anche nei confronti di tutte le restanti imprese che presentano omissioni del deposito dei propri bilanci d'esercizio. In particolare oltre all'attività di verifica puntuale in sede di istruttoria della pratica di deposito del bilancio relativo all'esercizio sociale già avviata nel corso del 2015 si estenderà il controllo anche in sede di scioglimento/cancellazione della società, nonché in sede di deposito dei libri sociali.</p> <p>Si continuerà inoltre l'iniziativa di sensibilizzazione rivolta agli intermediari, in particolare agli ordini professionali di riferimento e alle associazioni di categoria.</p> <p>Il miglioramento del 2017 consiste nell'incrementare il numero delle posizioni controllate (almeno 100) e ad avviare con personale ridotto rispetto al 2016 (l'ufficio ha subito una riduzione del personale di una unità di C, di una unità di D. Nel 2017 si prevede un'ulteriore riduzione di una unità di C per mobilità. A ciò si aggiunge l'assenza per aspettativa della durata rispettivamente di 7 mesi e di sei mesi di due unità di C) almeno 100 procedimenti per il recupero dei bilanci non depositati.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p>Obiettivo dell'azione: migliorare la qualità delle informazioni del registro delle imprese e fornire all'utenza uno</p>

<p>strumento utile di analisi della gestione dell'impresa</p> <p>Fasi della procedura:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Estrazione dell'elenco</li><li>2) Individuazione delle fattispecie di interesse</li><li>3) Istruttoria delle singole posizioni</li><li>4) Invito a provvedere al deposito del bilancio omesso</li><li>5) Eventuale irrogazione della sanzione e segnalazione alla Guardia di Finanza</li><li>6) Supplemento di istruttoria per le pratiche di deposito di bilanci d'esercizio, di cancellazione/scioglimento e di deposito dei libri sociali</li><li>7) Invio di comunicazioni di sensibilizzazione</li></ol>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Istruttoria di almeno 100 posizioni irregolari (tramite verifica puntuale di ogni singola posizione con estrazione dei bilanci depositati e controllo di punto fisco) e avvio della procedura di recupero dei bilanci omessi per almeno 100 posizioni</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Per i soggetti beneficiari dell'iniziativa (imprese): consentire all'utenza di avere un valido strumento di analisi economica con riferimento ai propri partners/concorrenti;</li><li>• Per la Camera di commercio: miglioramento della qualità delle informazioni contenute nel registro delle imprese, nonché incremento dell'efficienza dell'ufficio</li></ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna e interna.</p> <p>Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € 17.187,03 così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 1 D6 2%</li><li>- 1 D5 5%</li><li>- 1 C5 8%</li><li>- 1 B5 8%</li><li>- 1 C5 2%</li><li>- 1 C5 2%</li><li>- 1 C5 8%</li><li>- 1 C5 8%</li><li>- 1 C5 8%</li><li>- 1 C5 8%</li><li>- 1 B4 8%</li><li>- 1 C5 8%</li></ul> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento del responsabile dell'ufficio.</p>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>Recupero di almeno 10 bilanci non depositati.</p>

<b>U.O. CONTABILITA' – PROVVEDITORATO</b>
<b>AZIONE N.31</b>
<p><b>Gestione fornitori/clienti – Pagamento dei fornitori in un tempo medio inferiore o uguale a 28 giorni (migliorativo rispetto alla norma che prevede il pagamento in un tempo medio di 30 giorni)</b></p> <p>Nell'ottica di una razionalizzazione delle risorse con contestuale miglioramento dello standard del servizio, inteso in questo caso come una più tempistica liquidazione delle fatture e pagamento dei fornitori, gli Uffici Contabilità e Provveditorato, nell'ambito del rispetto dei termini di legge, fissati in 30 giorni per il pagamento dei fornitori, perseguono l'intento di portare il pagamento dei fornitori ad un tempo medio di 28 giorni (non solo inteso come indice di tempestività, ma anche come numero di fornitori pagati) adottando misure e azioni volte a rendere più puntuale tutte quelle attività, richiesta del DURC, emissione del buono d'ordine, registrazione delle fatture e loro liquidazione telematica, preliminari alla realizzazione dell'obiettivo.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p> <p>Obiettivo dell'azione:  Ridurre il tempo medio di pagamento dei fornitori a 28 giorni (valore medio), migliorando il termine previsto dalla legge di 30 giorni.  Per realizzare l'obiettivo è necessario intervenire in tutte le fasi propedeutiche al pagamento finale, per rendere il processo quanto più puntuale possibile.  Fasi della procedura:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tempestiva richiesta del durc;</li> <li>2) Emissione del 90% dei buoni d'ordine prima della consegna dei beni e servizi, ;</li> <li>3) Registrazione delle fatture entro 5 gg dall'arrivo e liquidazione telematica;</li> <li>4) Invio telematico dell'ordinativo di pagamento entro 2gg dall'emissione del mandato.</li> </ol>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b>  Rispetto del tempo medio di pagamento dei fornitori di 28 giorni (inferiore ai 30 previsti per legge)</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b>  01.01.2017-31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per i fornitori dell'Ente: riduzione tempi medi di attesa dei pagamenti e, conseguentemente, disponibilità di liquidità in tempi più rapidi</li> <li>• Per la Camera di commercio: miglioramento efficienza del servizio di pagamento dei fornitori dell'Ente</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>  L'azione permette un miglioramento – oggettivo e documentato – della qualità dei servizi prestati dall'Ente, un miglioramento degli indici previsti dalla norma a favore dei soggetti fornitori dell'Ente.  Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>  Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad <b>€ 3.566,78</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 0,7%</li> </ul>

- 1 C5 4%
- 1 D5 0,7%
- 1 C5 4%
- 1 C5 2%
- 1 C5 2%

Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.

#### **BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI**

Miglioramento dell'immagine esterna dell'Ente, attraverso la riduzione dei tempi medi di attesa per i fornitori dell'Ente; miglioramento del rapporto con i fornitori stessi e, quindi, dell'efficienza degli acquisti, attraverso l'instaurazione di un clima di fiducia nei confronti dell'Ente, come "buon pagatore".

### **U.O. AFFARI GENERALI E GIURIDICI/PROTOCOLLO INFORMATICO/GESTIONE FLUSSI DOCUMENTALI E ARCHIVIO**

#### **AZIONE N. 32**

##### **Ottimizzazione nella gestione dei flussi documentali**

L'implementazione del nuovo sistema di gestione documentale e il processo di dematerializzazione avviato, unitamente al nuovo sistema di conservazione a norma, che andrà ad essere integrato nel sistema documentale entro aprile 2017, è destinato ad avere un impatto rilevante sull'intera struttura organizzativa.

Trattandosi di sistemi informatici nuovi, numerosi sono i rilasci che il gestore assicura periodicamente; non trascurabili sono le anomalie di funzionamento e le criticità riscontrate e significativi i miglioramenti apportabili al sistema. La creazione di un canale periodico di comunicazione tra gli utenti e il gestore del sistema informatico, rappresenta un importante elemento di supporto sia per l'utente, che viene aggiornato sulle nuove funzionalità del sistema, sia per il gestore del sistema che è chiamato a garantire un sistema fruibile e il più possibile aderente alle esigenze interne. Inoltre, la compilazione dei campi di protocollo e la creazione di fascicoli secondo criteri idonei a garantire la pronta e facile reperibilità dei documenti, sono tutti elementi destinati a semplificare la gestione dei procedimenti amministrativi. L'invio in conservazione del fascicolo informatico con "un click" semplifica di molto l'attività degli utenti interni che, relativamente ai documenti informatici, non sono più tenuti a stamparli e a riversarli nell'archivio di deposito cartaceo, gestito in outsourcing. Ciò permette anche di disporre, con un ulteriore "click", di documenti di pronta reperibilità per gli utenti esterni che ne fanno richiesta, con minori aggravii per tutti in termini di tempo e di costi.

##### **DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO**

Le azioni programmate prevedono:

- 1) l'aggiornamento del personale su nuovi rilasci del sistema informatico;
- 2) la gestione della nuova funzionalità di amministratore del sistema (con particolare riferimento a pulizia utenti rubrica e creazione gruppi rubrica);
- 3) la rilevazione e analisi delle criticità riscontrate e formulazione di proposte di integrazione e modifica al sistema di gestione documentale;
- 4) il controllo a campione sull'attività di protocollazione e segnalazione eventuali incongruenze riscontrate.

<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>L'obiettivo perseguito è quello di disporre di un sistema di gestione documentale il più possibile rispondente alle esigenze degli utenti interni, ponendoli in grado di sfruttare le potenzialità del sistema. L'adempimento delle attività dovrà essere garantito con il coinvolgimento di una risorsa umana in meno, assegnata a fine 2016 ad altra unità organizzativa.</p> <p>Per il conseguimento dell'obiettivo, è stata programmata la realizzazione di attività su base semestrale, con relativi indicatori e target, come di seguito specificato.</p> <p>1° semestre 2017:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) N. report prodotti su nuovi aggiornamenti: ≥ 2 (pesatura del 50%);</li> <li>2) Pulizia rubrica: sì (pesatura del 50%).</li> </ol> <p>2° semestre 2017:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3) N. report prodotti su nuovi aggiornamenti: ≥ 2 (pesatura del 30%);</li> <li>4) N. report prodotti su criticità e proposte: ≥ 1 (pesatura del 30%);</li> <li>5) Controlli a campione su attività di protocollazione: 10% sul totale dei protocolli (pesatura del 40%).</li> </ol>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017– 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organizzazione strutturata dell'archivio corrente e di deposito, con semplificazione nella gestione del procedimento amministrativo;</li> <li>▪ riduzione dei tempi di formazione dell'archivio corrente e di deposito;</li> <li>▪ riduzione dei tempi per la consultazione/esibizione di fascicoli archiviati;</li> <li>▪ stabilizzazione/riduzione, nel medio – lungo periodo, dei costi di archiviazione cartacea.</li> </ul>
<p><b>PERCHÉ INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'ottimizzazione nella gestione dei flussi documentali porta indubbi vantaggi nella gestione dei procedimenti amministrativi, in grado di tradursi in benefici anche per gli utenti esterni.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>L'azione prevede il coinvolgimento di tre unità di personale (1 unità D6, 1 unità B5, 1 unità B7 e 1 unità D3).</p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad <b>€ 6.393,10</b>, così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 1%</li> <li>- 1 D3 13%</li> <li>- 1 B7 5%</li> <li>- 1 B6 5%</li> </ul> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.</p>

**U.O. Affari giuridici e generali/Protocollo informatico/Gestione flussi documentali e Archivio**

**AZIONE N. 33**

**Incarichi di consulenza e collaborazione esterna**

Negli ultimi anni, il ricorso ad incarichi di consulenza e di collaborazione esterna è stata al centro di numerosi interventi della Corte dei Conti, allo scopo di limitarne l'utilizzo a limitati casi, ammettendo il conferimento diretto in limitati casi ed individuando nella procedura comparativa la regola procedurale per il conferimento.

Il D. Lgs. 165/2001 ha così imposto alle pubbliche amministrazioni l'obbligo di regolamentare il

<p>conferimento di incarichi esterni.</p> <p>L'Ente camerale si è quindi adeguato, adottando il Regolamento per il conferimento di incarichi professionali e collaborazioni ad esperti esterni all'amministrazione, approvato dalla Giunta Camerale, con deliberazione n. 62 del 10.3.2008.</p> <p>Nel corso del 2009 sono state adottate le Linee guida interne per l'applicazione del Regolamento, con l'obiettivo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ fornire un quadro generale sulle diverse tipologie di rapporto di collaborazione instaurabili (co.co.co, mini co.co.co, prestazione occasionale, ecc...);</li> <li>▪ fornire indicazioni sulla corretta configurabilità del rapporto da instaurare (prestazione di servizio o incarico individuale), alla luce di interventi dottrinali e giurisprudenziali che si sono negli anni succeduti in modo non sempre uniforme;</li> <li>▪ standardizzare l'iter da seguire nelle diverse tipologie di procedure comparative attivabili;</li> <li>▪ fornire indicazioni sui numerosi adempimenti susseguenti alla stipula del contratto di lavoro autonomo.</li> </ul> <p>Gli interventi normativi degli ultimi anni (in primis il Jobs Act e il nuovo Codice sugli appalti), hanno, per taluni aspetti, ulteriormente modificato il quadro delle consulenze e collaborazioni esterne (inquadramento degli incarichi di patrocinio legale, abrogazione delle mini co.co.co, ecc...).</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p>Nel primo semestre si procederà alla verifica dei contenuti delle vigenti Linee Guida, alla luce degli interventi normativi e giurisprudenziali succedutisi, per giungere, nel secondo semestre, alla stesura del relativo aggiornamento.</p>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Fornire un quadro generale sulle diverse tipologie di incarichi conferibili, un inquadramento sulle principali fattispecie ascrivibili nelle categorie di prestatore d'opera intellettuale e sulle diverse forme di procedura comparativa attivabili (l'ultima, introdotta con la modifica al Regolamento apportata con deliberazione di Giunta Camerale n. 95 del 14.4.2015). Sarà, inoltre, riesaminato l'iter procedurale previsto per le diverse modalità di conferimento previste dal Regolamento (procedure comparative e conferimento diretto).</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017– 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cognizione delle principali implicazioni antecedenti e susseguenti il conferimento di incarichi di consulenza/collaborazione esterna.</li> </ul>
<p><b>PERCHÉ INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'azione permette un innalzamento qualitativo dell'attività prestata, traducendosi in un sostanziale beneficio per l'utenza interna, a tutela del legittimo operato dell'Amministrazione.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>L'azione prevede il coinvolgimento di tre unità di personale (1 unità D6, 1 unità D5 e 1 unità D3). Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad <b>€ 1.826,16</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 1 D6 0,6%</li> <li>– 1 D5 2,7%</li> <li>– 1 D3 2,7%</li> </ul>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>L'aggiornamento delle Linee Guida permetterà al personale di disporre di un quadro generale sulle</p>

principali implicazioni che il conferimento di tali incarichi comporta (presupposti per il legittimo conferimento, scelta della modalità di affidamento, tipologia contrattuale stipulabile, obblighi di pubblicità, comunicazioni a vari enti, ecc...), a tutela del legittimo operato dell'Amministrazione.

<b>U.O. GESTIONE ECONOMICA DEL PERSONALE</b>
<b>AZIONE N. 34</b>
<p><b>Adeguamento fascicoli dei dipendenti camerati</b></p> <p>Progressiva eliminazione dei fascicoli del personale con il passaggio dei documenti cartacei, tramite scansione, a Gedoc e successiva archiviazione presso il fascicolo cartaceo presso l' Ufficio Risorse Umane, perseguendo una maggiore efficienza organizzativa, evitando la duplicazione di documentazione, e una maggiore razionalizzazione delle risorse concentrando i documenti in un unico ufficio. Obiettivo annuo 100% , entro il I sem. il 50% , il restante entro la fine dell'anno.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p> <p>Obiettivo dell'azione: Progressiva eliminazione dei fascicoli del personale con il passaggio dei documenti cartacei, tramite scansione, a Gedoc e successiva archiviazione presso il fascicolo cartaceo presso l' Ufficio Risorse Umane</p> <p>Fasi della procedura:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Individuazione nei fascicoli personali dei documenti da scansionare;</li> <li>2) Scansione dei documenti;</li> <li>3) Archiviazione di tali documenti nel fascicolo personale aperto in GEDOC;</li> <li>4) Consegna del documento cartaceo all'Ufficio Gestione Risorse Umane per l'archiviazione nel fascicolo cartaceo.</li> </ol>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Scansione e archiviazione in Gedoc dei documenti in possesso dell'ufficio e contemporanea archiviazione dei documenti stessi presso l'Ufficio Gestione Risorse Umane. Archiviazione nn documenti rispetto a nn documenti da archiviare.</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una maggiore efficienza organizzativa, evitando la duplicazione di documentazione, e una maggiore razionalizzazione delle risorse concentrando i documenti in un unico ufficio.</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'azione è innovativa rispetto all' attuale modalità di archiviazione cartacea in un'ottica di costante miglioramento della qualità dei processi e dell'efficacia dell'azione amministrativa. Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad <b>€ 4.917,14</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 1%</li> <li>- 1 D4 7%</li> <li>- 1 C2 5%</li> <li>- 1 C5 5%</li> </ul>

Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>a regime disponibilità di dati aggiornati nel fascicolo intestato al dipendente in Gedoc, archiviazione delle pratiche cartacee di natura economica. in un'ottica di costante miglioramento della qualità dei processi e dell'efficacia dell'azione amministrativa.</p> <p>I risultati attesi saranno monitorati valutando l'effettiva incidenza delle misure adottate al fine di ottenere il massimo di razionalizzazione delle risorse garantendo nel contempo il mantenimento degli standard acquisiti di efficienza operativa.</p>

<b>U.O. GESTIONE ECONOMICA DEL PERSONALE</b>
<b>AZIONE N. 35</b>
<p><b>Aggiornamento archivio collaboratori</b></p> <p>Sfoltimento nella banca dati Sipert delle matricole dei collaboratori, mantenendo attive le posizioni movimentate negli ultimi 5 anni, con conseguente riduzione della spesa per l'abbonamento alle banche dati della società Infocamere S.c.p.a. e il perseguimento di una maggiore efficienza organizzativa. Determinazione del numero di posizioni da eliminare. Entro il I semestre eliminazione del 40%. Nel 2 semestre eliminazione totale (100%).</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p> <p><b>Obiettivo dell'azione:</b> sfoltire la banca dati dei collaboratori nell'applicativo che gestisce le buste paga tenendo attive solo le posizioni movimentate negli ultimi 5 anni</p> <p>Fasi della procedura:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Individuare tramite Infocamere la procedura per estrarre dalla banca dati le matricole dei collaboratori non utilizzate negli ultimi 5 anni;</li> <li>2) Determinare il numero delle matricole dei collaboratori non movimentate negli ultimi 5 anni;</li> <li>3) Individuare la procedura operativa per archiviare tali matricole consentendo la consultazione delle stesse;</li> <li>4) Applicare tale procedura sulla totalità delle matricole precedentemente individuate.</li> </ol>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Riduzione numero matricole collaboratori – archiviazione nn matricole collaboratori rispetto a nn matricole collaboratori da chiudere</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per la Camera di Commercio: riduzione del costo fatturato da Infocamere</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'azione permette un effettivo risparmio per l'Ente. Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad <b>€ 4.864,63</b> così riepilogate:</p>



- 1 D6 1%
- 1 D4 6%
- 1 C2 5,5%
- 1 C5 5,5%

Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.

#### **BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI**

riduzione del costo fatturato da Infocamere .

I risultati attesi saranno monitorati valutando l'effettiva incidenza delle misure adottate al fine di ottenere il massimo di razionalizzazione delle risorse garantendo nel contempo il mantenimento degli standard acquisiti di efficienza operativa.

### **U.O. DIRITTO ANNUALEI**

#### **AZIONE N. 36**

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

L'ufficio diritto annuale, si impegna, nelle more dell'avvio delle procedure di formazione del ruolo esattoriale , ad inviare una comunicazione, mediante l'utilizzo del mailing massivo, alle imprese che risultino inadempienti per incompleto/tardato/omesso versamento del diritto annuale 2015, offrendo la possibilità di regolarizzare la propria posizione debitoria, evitando in tal modo di sostenere ulteriori aggravii di spesa dovuti come compensi spettanti ad Equitalia spa (o altro Ente di riscossione) derivanti dall'emissione della cartella esattoriale. Si ritiene che l'operazione permetterà, a quelle imprese che hanno adempiuto, ma in modo irregolare o che, per mera dimenticanza, non hanno adempiuto al versamento del diritto 2015, di evitare l'arrivo della cartella esattoriale, con tutti gli oneri e spese aggiuntive che ne derivano. Si realizza così un risparmio indiretto all'economia locale tenendo conto della minor perdita di tempo che comporta all'impresa seguire una cartella esattoriale e il risparmio sull'aggio applicato dall'agente della riscossione. All'ente, tale operazione, permetterà di avere un beneficio in termini di costi per la gestione delle posizioni di ruolo, tenendo altresì conto che, in tal modo, si ridurranno proporzionalmente anche le spese esecutive che annualmente vengono richieste da Equitalia. E' inoltre una garanzia di incasso quasi immediato del diritto annuale.

##### **DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO**

Obiettivo dell'azione:

l'azione si articolerà in varie fasi, nello specifico:

- 1) estrazione delle posizioni che sono risultate irregolari nell'anno di riferimento del ruolo ma che hanno sempre pagato nei termini negli anni precedenti, così da far ritenere che si tratti di errori o dimenticanze;
- 2) invio a dette posizioni di una PEC in cui si evidenzia il mancato pagamento ed il link al sito camerale, per l'accesso al foglio di calcolo, del dovuto, comprese sanzioni ed interessi;
- 3) controllo, ulteriore, dell'avvenuto e del corretto pagamento, al fine di inibire l'emissione della cartella per le posizioni divenute, nel frattempo, regolari;
- 4) eventuale supporto telefonico alle aziende interessate.

Il Progetto verrà portato a compimento, con l'invio delle PEC, indicativamente nel mese di settembre, per poter procedere con l'inibizione delle posizioni di coloro che si regolarizzano prima dell'emissione del ruolo, che avviene, solitamente, nei mesi di dicembre-gennaio, compatibilmente con le problematiche spesso legate all'estrazione delle posizioni (circa 20.000 a

<p>ruolo).</p> <p>L'azione vede l'avvio nel corso del 2017, cosicché manca una storicità sulla risposta da parte dell'utenza. Tuttavia, sono state fatte alcune simulazioni, sia sulla base degli incassi derivanti dal cd. "avviso bonario", che viene inviato annualmente nel mese di febbraio successivo all'anno di competenza del diritto, che della media di riscossione successiva ai primi due mesi di cartellazione del ruolo da parte di Equitalia.</p>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Riduzione dei costi relativi all'emissione del ruolo; miglioramento dei rapporti con l'utenza, maggiormente incentrati ad uno spirito di reciproca collaborazione; incasso anticipato di almeno il 10% dell'importo degli "omessi" e degli "incompleti" che abbiano presentato versamenti regolari nel biennio antecedente l'anno di riferimento del ruolo (2015).</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <p>L'azione consentirà:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• di ridurre i costi relativi all'emissione del ruolo, riducendo il numero di posizioni;</li> <li>• di ridurre i costi, anche in termini di tempo/lavoro impiegato, relativi alla gestione del dopo ruolo;</li> <li>• di porre l'Ente in maniera positiva nei confronti del contribuente, evitando a questo i costi e i "fastidi" legati al ricevimento della cartella esattoriale;</li> <li>• di incassare anticipatamente il diritto annuale.</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'azione permette di ridurre i costi relativi all'incasso del diritto annuale, per l'anno di riferimento del ruolo, di anticipare l'incasso del diritto e di migliorare il rapporto con l'utenza. Risulta necessario un maggior impegno, da parte del personale dell'Ufficio, per l'estrazione, la lavorazione e la gestione delle PEC e degli incombenzi successivi all'invio delle stesse, dovendo comunque gestire anche il flusso di informazioni che verranno richieste dagli utenti, al ricevimento della PEC.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad <b>€ 7.276,15</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 2%;</li> <li>- 1 D5 10%;</li> <li>- 1 C5 7%</li> <li>- 1 C2 7%</li> </ul> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.</p>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>Riduzione dei costi relativi all'emissione del ruolo; miglioramento dei rapporti con l'utenza, maggiormente incentrati ad uno spirito di reciproca collaborazione; incasso anticipato di almeno il 10% dell'importo degli "omessi" e degli "incompleti" che abbiano presentato versamenti regolari nel biennio antecedente l'anno di riferimento del ruolo (2015).</p>

**STAFF – UFFICIO URP/COMUNICAZIONE/AMBIENTE**

**AZIONE N. 37**

**Adeguamento segnaletica e cartellonistica in concomitanza con la fine dei lavori di ristrutturazione**

L'ufficio Relazioni con il pubblico curerà la realizzazione della cartellonistica. Saranno realizzati cartelli permanenti per gli uffici e per le Sale nonché tutti gli avvisi collegati alla normativa sulla sicurezza.
<b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b>
L'URP produrrà alcune proposte che comprenderanno varie ipotesi (locandine, targhette, piantane, totem) da sottoporre ai dirigenti. Una volta valutata la soluzione più rispondente alle esigenze dell'ente, si procederà con l'affidamento dell'incarico per realizzare il materiale. L'intero progetto si svilupperà nell'arco di sei mesi.
<b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b> Nel primo trimestre verrà elaborato un progetto per la realizzazione della nuova cartellonistica che assicuri agli utenti indicazioni precise con un'immagine coordinata, chiara ed omogenea. Nel secondo trimestre verrà realizzata e posizionata la cartellonistica definitiva, in materiali duraturi (alluminio, ottone, plexiglas, plastica) con le indicazioni per gli utenti e le avvertenze per la sicurezza.
<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b> 1.1.2017 - 30.06.2017
<b>RICADUTE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'azione consentirà di dotare la sede camerale della segnaletica definitiva, durevole nel tempo per fornire le opportune indicazioni agli utenti sull'ubicazione degli uffici, delle sale, dei locali tecnici, delle indicazioni per le emergenze.</li> </ul>
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b> A chiusura dei lavori di ristrutturazione dell'ente, che hanno rinnovato la sede sia dal punto di vista della sicurezza sia dal punto di vista dell'estetica, è importante realizzare una cartellonistica definitiva, omogenea e chiara, in sintonia con la nuova immagine della struttura.
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b> Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad <b>€ 2.133,98</b> così riepilogate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 2,5%</li> <li>- 1 C5 5%</li> </ul> Il progetto prevede il coinvolgimento della responsabile dell'ufficio.
<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b> Il progetto conclude il restyling della sede, dotando i nuovi spazi di una segnaletica elegante, duratura, chiara e omogenea.

<b>SERVIZIO ORGANIZZAZIONE E PERSONALE</b>
<b>AZIONE N. 38</b>
<b>Gestione Risorse Umane – Riorganizzazione dei processi</b>  A partire dal 2017 l'ufficio dovrà assicurare, con una riduzione di 1/3 del personale addetto – a seguito del pensionamento di una dipendente – gli stessi standard di erogazione dei servizi al personale e supporto alla dirigenza ed agli organi istituzionali, in un contesto che sarà reso ancora più complesso dall'avvio del processo di riorganizzazione del sistema camerale e, quindi, dell'organizzazione interna della Camera di Verona. L'azione mira a realizzare effettive razionalizzazioni e riorganizzazioni dei processi e dei flussi di lavoro gestiti dall'ufficio, incrementando l'informatizzazione dei processi di gestione dell'orario di

<p>lavoro e dei vari istituti contrattuali utilizzati dai dipendenti e riducendo quindi la necessità di intervento diretto giornaliero del personale dell'ufficio, recuperando così tempo di lavoro da poter dedicare ad attività a maggior valore.</p> <p>Le innovazioni mireranno a semplificare i processi diminuendo i flussi cartacei, riducendo i tempi di evasione delle richieste e, conseguentemente, i costi per la CCIAA.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p>1) Standardizzazione processi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Individuazione richieste ricorrenti del personale</li> <li>✓ individuazione criticità ricorrenti ed errori evitabili</li> <li>✓ realizzazione modulistica standard</li> <li>✓ integrazione e pubblicazione istruzioni e manualistica per il personale</li> </ul> <p>2) Informatizzazione processi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Individuazione processi informatizzabili, in tutto o in parte</li> <li>✓ valutazione delle soluzioni informatiche adottabili</li> <li>✓ sperimentazione</li> <li>✓ messa in servizio</li> <li>✓ integrazione e pubblicazione istruzioni e manualistica per il personale</li> </ul>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>N. 2 processi standardizzati  N. 2 processi informatizzati  FTE impiegate nell'ufficio: 2,58</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riduzione dei costi dei processi interni (per riduzione personale dedicato, minore utilizzo di flussi cartacei da parte dei dipendenti e riduzione tempi di gestione di alcuni processi tramite standardizzazione modulistica) a parità di servizi erogati.</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>Perché è attività di miglioramento degli attuali standard che prevede un'intensificazione delle attività richieste al personale del Servizio senza sostituzione di personale assente e con riduzione del personale impiegato.</p> <p>Perché è attività che richiede il "concreto, diretto e prevalente apporto del personale dell'ente" (ARAN).</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche impiegate per il progetto di miglioramento siano pari ad <b>€ 9.311,26</b>, così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 2%</li> <li>- 1 D2 10%</li> <li>- 1 C5 10%</li> <li>- 1 C2 10%</li> <li>- 1 D2 2%</li> <li>- 1 C5 2%</li> </ul>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>Riduzione FTE impiegate: -14% (FTE 2016: 3; FTE 2017: 2,58)</p>

U.O. CERTIFICAZIONE ESTERO
AZIONE N.39
<p><b>Riduzione dei tempi per il rilascio di Carnet ATA</b></p> <p>La Camera di Commercio, attraverso gli sportelli Certificazioni Estero, rilascia i Carnet ATA (sia standard che CPD), ovvero quei documenti che consentono, all'interno dei paesi aderenti alla convenzione ATA, la temporanea esportazione di materiale professionale, campioni commerciali e merce destinata a fiere e mostre, senza il bisogno di depositare alcun deposito cauzionale nei vari transiti doganali, ma semplicemente stipulando una polizza cauzionale a garanzia del corretto utilizzo del Carnet.</p> <p>Una volta concluso l'utilizzo, i documenti devono essere portati alla Camera di Commercio, che deve procedere all'appuramento del corretto utilizzo e, se necessario, in caso di utilizzo non conforme, all'avvio del procedimento di contestazione.</p> <p>L'azione di miglioramento consente di aumentare la percentuale dei documenti rilasciati entro 5 giorni dalla richiesta, rispetto ai 30 giorni previsti dalla legge, passando dall'80% all'85% dei documenti emessi in totale. Tale azione viene posta in essere ad invarianza di risorse e tenuto conto dell'incremento dei carichi di lavoro complessivi dell'ufficio, ed in particolare dell'incremento dei Carnet ATA rilasciati, pari al 27,62% negli ultimi 5 anni e del 3,62% rispetto al 2015.</p> <p>Il volume complessivo dei documenti per l'estero (certificati di origine, visti per deposito, attestazioni di libera vendita, altri visti), esclusi i Carnet ATA, è stata pari nel 2016 a 22.023 documenti (nel 2015 erano 19.951, + 10,38%) e risultano in costante crescita dal 2009 ad oggi (nel 2009 erano 10.625, +106,75%), gravando sugli stessi addetti che si occupano dell'emissione e della gestione dei Carnet ATA.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p> <p><b>Obiettivo dell'azione:</b> rilascio dei Carnet ATA e CPD entro 5 giorni dalla richiesta, previo controllo positivo della documentazione e delle cauzioni previste, nell'85% dei casi totali.</p> <p><b>Fasi della procedura:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Esame della documentazione presentata allo sportello</li> <li>2) Vendita del documento, intestazione e rilascio per la compilazione</li> <li>3) Verifica della corretta compilazione</li> <li>4) Visto del documento e rilascio all'utente</li> </ol>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Rilascio dei Carnet ATA e CPD entro 5 giorni dalla richiesta, previo controllo positivo della documentazione e delle cauzioni previste, nell'85% dei casi totali.</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per le imprese un servizio rilasciato in tempi migliori rispetto a quanto previsto dalle norme e dalla Carta dei Servizi</li> <li>• Per la Camera di Commercio: miglioramento efficienza del servizio di erogazione del servizio all'utenza</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'azione permette un innalzamento - oggettivo e documentato - della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna. Il risultato atteso, in costanza di risorse umane e tenuto conto dell'aumento dei carichi di lavoro</p>

specifici del servizio e complessivi dell'ufficio, può essere conseguito esclusivamente attraverso un ruolo attivo e determinante del personale.
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>
Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate attraverso l'adozione dell'azione, correlate alla rilevanza dei risultati attesi nonché al maggiore impegno richiesto al personale coinvolto, siano pari ad <b>€ 7.848,38</b> , così riepilogate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D2 8%</li> <li>- 1 C5 8%</li> <li>- 1 B7 8%</li> <li>- 1 B5 8%.</li> </ul>
Il progetto prevede il coinvolgimento del responsabile dell'ufficio
<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>
L'azione permette un innalzamento della qualità del servizio offerto all'utenza, in quanto si aumenta la percentuale delle richieste evase entro 5 gg. dalla richiesta, consentendo quindi alle imprese di avere la documentazione per fare le operazioni doganali di temporanea esportazione in tempi celeri, comunque di gran lunga inferiori ai tempi previsti per legge (30 gg.) e dalla Carta dei Servizi (7 gg.), velocizzando quindi tutte le successive operazioni legate alla spedizione.

<b>U.O. CERTIFICAZIONE ESTERO</b>
<b>AZIONE N.40</b>
<p><b>Mantenimento della performance nei tempi di rilascio dei Certificati Comunitari di Origine, con maggiori volumi di attività</b></p> <p>La Camera di Commercio, come previsto dalla Legge 580/93 recentemente riformata, attraverso gli sportelli Certificazioni Estero rilascia il Certificato Comunitario di Origine; si tratta di documento ufficiale che attesta il paese di produzione, estrazione o fabbricazione delle merci, oppure il paese in cui è stata effettuata l'ultima trasformazione sostanziale in grado di modificare la forma o la destinazione d'uso del prodotto finito.</p> <p>Il documento ha principalmente finalità creditizia (possibilità di aprire lettere di credito) e doganale (scelta dei regimi doganali da parte delle Autorità competenti del paese importatore al momento dello sdoganamento) ed accompagna sempre più spesso le esportazioni delle merci, a garanzia della bontà dell'origine dichiarata dal venditore, consentendo sia l'espletamento in tempi rapidi delle formalità doganali che la possibilità di ottenere l'accesso e il pagamento tramite i crediti documentari.</p> <p>Il rilascio a vista dei certificati comunitari di origine nel 95% dei casi totali, con tempi ampiamente inferiori quindi a quanto previsto dalla normativa (30 gg.) e dalla Carta dei Servizi (2 gg.), attraverso l'implementazione delle procedure di controllo preventivo e di consulenza ed assistenza agli utenti, viene realizzata ad invarianza delle risorse dedicate, tenuto comunque conto di un costante ed oggettivo incremento dei carichi di lavoro complessivi dell'ufficio, ed in particolare dell'incremento dei Certificati di Origine, pari al 45,65% negli ultimi 5 anni e del 9,66% rispetto al 2015.</p> <p>Si evidenzia, inoltre, che a questo obiettivo è collegata anche l'azione di controllo a posteriore e a campione delle dichiarazioni rese dalle imprese per l'ottenimento del certificato di origine, stabilite nel 5% dei documenti emessi, significando che, all'aumento dei certificati emessi, corrisponde parimenti un aumento del carico di lavoro collegato ai relativi controlli a campione.</p> <p>Il volume complessivo dei documenti per l'estero (certificati di origine, visti per deposito, attestazioni di libera vendita, altri visti), emessi dall'ufficio, esclusi i Carnet ATA, è stata pari nel</p>

<p>2016 a 22.023 documenti (nel 2015 erano 19.951, + 10,38%) e risultano in costante crescita dal 2009 ad oggi (nel 2009 erano 10.625, +106,75%).</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p><b>Obiettivo dell'azione:</b> rilascio a vista dei Certificati di Origine, previo controllo positivo della documentazione e delle dichiarazioni rese, nel 95% dei casi totali.</p> <p><b>Fasi della procedura:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Esame della documentazione e delle dichiarazioni presentate allo sportello</li> <li>2) Controllo della corrispondenza tra le informazioni presenti in fattura e quelle indicate nel certificato</li> <li>3) Controllo dell'attività svolta dall'impresa indicata come produttore o della documentazione doganale attestante l'origine</li> <li>4) Protocollazione e apposizione del visto sul certificato</li> <li>5) Riscossione dei diritti di segreteria e rilascio del documento</li> </ol>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Rilascio a vista dei Certificati di Origine, previo controllo positivo della documentazione e delle dichiarazioni rese, nel 95% dei casi totali.</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per le imprese un servizio rilasciato in tempi migliori rispetto a quanto previsto dalle norme e dalla Carta dei Servizi</li> <li>• Per la Camera di Commercio: miglioramento efficienza del servizio di erogazione del servizio all'utenza</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'azione permette un innalzamento - oggettivo e documentato - della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio diretto per l'utenza esterna, che ha la possibilità di ottenere il rilascio dei documenti in tempi nettamente migliori rispetto a quanto previsto dalla legge (30 gg) e dalla Carta dei Servizi (2 gg.). Il risultato atteso, in costanza di risorse umane e tenuto conto dell'aumento dei carichi di lavoro specifici del servizio e complessivi dell'ufficio, può essere conseguito esclusivamente attraverso un ruolo attivo e determinante del personale dedicato.</p> <p>L'aumento della produttività, stante l'invarianza delle risorse dedicate e l'aumento dei carichi di lavoro, è oggettivamente misurabile, anche come misura dell'efficienza del processo produttivo, data dal rapporto tra output e input, più in particolare, indicando l'unità di prodotto per lavoratore.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate attraverso l'adozione dell'azione, correlate alla rilevanza dei risultati attesi nonché al maggiore impegno richiesto al personale coinvolto, siano pari ad <b>€ 9.810,48</b>, così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D2 10%</li> <li>- 1 C5 10%</li> <li>- 1 B7 10%</li> <li>- 1 B5 10%</li> </ul> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento del responsabile dell'ufficio</p>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p>

L'azione permette di mantenere, nonostante l'aumento oggettivo e misurabile dei carichi di lavoro, conseguente anche alla parziale chiusura delle sedi periferiche, di mantenere la qualità del innalzamento della qualità del servizio offerto, in quanto i documenti vengono rilasciati in tempi inferiori/migliori rispetto a quanto viene previsto dalla legge o dalla Carta dei Servizi. Infatti, il rilascio a vista nel 95% dei casi (rispetto ai 30 gg. previsti per legge), nonostante l'aumento dei carichi di lavoro, consente inoltre all'impresa di non dover tornare ulteriormente presso gli sportelli per ritirare la documentazione, con conseguente risparmio di tempo e denaro (parcheggi, etc), consentendo una più rapida gestione sia delle spedizioni che dei pagamenti collegati alle operazione di export.

## U.O. CERTIFICAZIONE ESTERO

### AZIONE N. 41

#### **Implementazione dell'uso del visto "poteri di firma" sui documenti a valere per l'estero**

La Camera di Commercio di Verona, attraverso l'unità operativa Certificazione Estero, adotterà nel corso dell'anno 2017 in via esclusiva il c.d. visto "Poteri di Firma", in sostituzione anche del c.d. "Visto Conformità di Firma".

Il visto in parola, la cui adozione non è obbligatoria per legge, rispetto al precedente visto, attesta anche la potestà, risultante dalle cariche sociali o dai poteri risultanti dal Registro delle Imprese, del firmatario a poter sottoscrivere quello specifico tipo di documento (lettera di incarico, contratto, dichiarazione, etc).

Questo consente alle imprese di non dover allegare al documento vistato alcuna altra documentazione, come ad esempio un certificato di iscrizione alla Camera di Commercio, dalla quale l'autorità straniera o il cliente debba desumere la potestà a firmare.

Il rilascio del visto in parola presuppone la verifica puntuale, ovvero caso per caso, dei poteri attraverso l'interrogazione della banca dati del Registro delle Imprese, cosa che non avveniva con il c.d. "Visto Conformità di Firma".

Nonostante questo aggravio di controlli, l'ufficio provvederà al rilascio con gli stessi tempi di erogazione attualmente garantiti per gli altri visti per l'estero.

I volumi riferibili ai visti sui documenti/dichiarazioni per l'estero, ovvero visto "Poteri di Firma" e visto "Conformità di Firma", sono stati pari, in totale, a 369 nel 2015 e a 418 nel 2016 (+13,27%), ad invarianza di risorse addette.

Il volume complessivo dei documenti per l'estero (certificati di origine, visti per deposito, attestazioni di libera vendita, altri visti), emessi dall'ufficio, esclusi i Carnet ATA, è stata pari nel 2016 a 22.023 documenti (nel 2015 erano 19.951, + 10,38%) e risultano in costante crescita dal 2009 ad oggi (nel 2009 erano 10.625, +106,75%).

L'azione ha come obiettivo quindi, a risorse invariate e nonostante l'aggravio dei controlli e del carico di lavoro complessivo dell'ufficio, il rilascio dei visti in oggetto a vista nel 95% dei casi, con miglioramento dei tempi di evasione rispetto alla normativa (30 gg.) e a quanto indicato nella Carta dei Servizi (2 gg.).

#### **DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO**

**Obiettivo dell'azione:** rilascio dei documenti vistati con il visto "Poteri di Firma" nel 95% dei casi totali presentati allo sportello, previo controllo positivo della documentazione a corredo della richiesta.

**Fasi della procedura:**

- 7) Esame della documentazione presentata allo sportello



<p>8) Verifica della conformità della firma posta sul documento a quella presente sul documento di riconoscimento presentato a corredo</p> <p>9) Inquadramento del documento tra le fattispecie rientranti nelle competenze camerali</p> <p>10) Verifica dei poteri del firmatario attraverso interrogazione della banca dati Registro delle Imprese per il tipo di documento individuato</p> <p>11) Registrazione del documento e rilascio dei documenti vistati, previa riscossione dei diritti di segreteria</p>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Rilascio “a vista” dei documenti vistati con il visto “Poteri di Firma” nel 95% dei casi totali</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per le imprese un visto con contenuti maggiori e maggiormente spendibile, senza dover ricorrere ad ulteriore documentazione, rilasciato in tempi migliori rispetto a quanto previsto dalle norme e dalla Carta dei Servizi</li> <li>• Per la Camera di Commercio: miglioramento efficienza del servizio di erogazione del servizio all’utenza</li> </ul>
<p><b>PERCHE’ INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L’azione permette un innalzamento - oggettivo e documentato - della qualità o quantità dei servizi prestati dall’ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l’utenza esterna. Il risultato atteso, in costanza di risorse umane e tenuto conto dell’aumento dei carichi di lavoro specifici del servizio e complessivi dell’ufficio, può essere conseguito esclusivamente attraverso un ruolo attivo e determinante del personale.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate attraverso l’adozione dell’azione, correlate alla rilevanza dei risultati attesi nonché al maggiore impegno richiesto al personale coinvolto, siano pari ad <b>€ 9.498,97</b>, così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 2%</li> <li>- 1 D2 9%</li> <li>- 1 C5 9%</li> <li>- 1 B7 9%</li> <li>- 1 B5 9%</li> </ul> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell’ufficio.</p>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>L’azione permette un innalzamento della qualità del servizio offerto, in quanto viene attestata, direttamente sul documento, con un timbro anche in lingua inglese, la potestà del firmatario a poter sottoscrivere quel tipo di documentazione. Questo consente alle imprese di non dover allegare al documento vistato alcuna altra documentazione, come ad esempio un certificato di iscrizione alla Camera di Commercio o traduzioni giurate, con risparmio oggettivo di denaro. Inoltre, il rilascio a vista nel 95% dei casi (rispetto ai 30 gg. previsti per legge), nonostante i controlli aggiuntivi, consente inoltre all’impresa di non dover tornare ulteriormente presso gli sportelli per ritirare la documentazione, con conseguente risparmio di tempo e denaro (parcheggi, etc).</p>

<b>U.O. CERTIFICAZIONE ESTERO</b>
<b>AZIONE N. 42</b>
<p><b>Mantenimento della performance nei tempi per la bollatura e vidimazione di libri e registri, con maggiori volumi di attività.</b></p> <p>Nell'ambito delle competenze assegnate al Registro delle Imprese, la Camera di Commercio effettua, in sostituzione ed in alternativa al notaio, la numerazione e bollatura dei libri sociali, delle scritture contabili e di altri libri e registri di imprese iscritte o di altri soggetti comunque iscrivibili (associazioni, O.N.L.U.S., associazioni sportive dilettantistiche, associazioni tra professionisti, ecc.).</p> <p>Il mantenimento dello standard di evasione delle pratiche di bollatura entro 3 giorni dalla presentazione della richiesta nell'80% dei casi, migliore rispetto ai tempi previsti dalla legge e dalla Carta dei Servizi (30 gg.), viene garantito anche in costanza di un aumento del volume dei carichi di lavoro legati alla specifica attività, anche in conseguenza della parziale chiusura delle sedi periferiche, ed anche nelle aperture pomeridiane e nei periodi estivi.</p> <p>Si evidenzia che, negli ultimi anni, ad invarianza delle risorse umane, si è registrato un costante incremento dei libri e registri vidimati, che sono passati dai 3.583 del 2014 ai 4.439 del 2015 e ai 4.470 del 2016.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p>Obiettivo dell'azione: evasione delle pratiche di bollatura entro 3 giorni dalla presentazione della richiesta, previo controllo positivo della documentazione e dei versamenti previsti, nell'80% dei casi.</p> <p>Fasi della procedura:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Esame della correttezza della richiesta e dei libri/registri presentati allo sportello</li> <li>2) Controllo della correttezza dei versamenti da effettuare (tassa di concessione governativa, imposta di bollo, diritti di segreteria) o delle eventuali esenzioni spettanti</li> <li>3) Vidimazione del registro con l'apposizione del timbro di chiusura sull'ultima pagina utilizzabile (la data di vidimazione fa fede ai fini del possibile utilizzo del registro)</li> <li>4) Bollatura del libro/registro tramite l'apposizione del timbro camerale su ogni singola pagina</li> <li>5) Rilascio della ricevuta di avvenuta vidimazione/bollatura del registro</li> </ol>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p>
<p>Evasione delle pratiche di bollatura entro 3 giorni dalla presentazione della richiesta, previo controllo positivo della documentazione e dei versamenti previsti, nell'80% dei casi.</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per le imprese un servizio rilasciato in tempi migliori rispetto a quanto previsto dalle norme e dalla Carta dei Servizi</li> <li>• Per la Camera di Commercio: miglioramento efficienza del servizio di erogazione del servizio all'utenza</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p>
<p>L'azione permette un innalzamento - oggettivo e documentato - della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio diretto per l'utenza</p>

<p>esterna, che ha la possibilità di ottenere il rilascio dei documenti in tempi nettamente migliori rispetto a quanto previsto dalla legge e dalla Carta dei Servizi (30 gg.). Il risultato atteso, in costanza di risorse umane e tenuto conto dell'aumento dei carichi di lavoro specifici del servizio e delle particolari condizioni che si verificano in occasione delle aperture pomeridiane e nei mesi estivi in ragione del part-time misto fruito da uno degli addetti, può essere conseguito esclusivamente attraverso un ruolo attivo e determinante del personale dedicato.</p> <p>L'aumento della produttività, stante l'invarianza delle risorse dedicate e l'aumento dei carichi di lavoro, è oggettivamente misurabile, anche come misura dell'efficienza del processo produttivo, data dal rapporto tra output e input, più in particolare, indicando l'unità di prodotto per lavoratore.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p>
<p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate attraverso l'adozione dell'azione, correlate alla rilevanza dei risultati attesi nonché al maggiore impegno richiesto al personale coinvolto, siano pari ad <b>€ 8.480,62</b>, così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D2 3%</li> <li>- 1 C5 8%</li> <li>- 1 C5 8%</li> <li>- 1 B7 8%</li> <li>- 1 A5 8%</li> </ul> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento del responsabile dell'ufficio</p>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p>
<p>L'azione permette, nonostante l'aumento oggettivo e misurabile dei carichi di lavoro, conseguente anche alla parziale chiusura delle sedi periferiche, di mantenere la qualità del innalzamento della qualità del servizio offerto, in quanto i documenti vengono rilasciati in tempi inferiori/migliori rispetto a quanto viene previsto dalla legge o dalla Carta dei Servizi.</p> <p>Infatti, il rilascio entro 3 gg. nell'80% dei casi (rispetto ai 30 gg. previsti per legge e dalla Carta dei Servizi), nonostante l'aumento dei carichi di lavoro, consente inoltre all'impresa, ovvero al professionista, di avere a disposizione i libri e registri per eseguire in tempi rapidi le scritture previste dalle norme societarie, fiscali e speciali.</p> <p>Particolare importanza ha la celerità nell'evasione delle richieste di bollatura e vidimazione per quanto riguarda i formulari ed i registri di cui al D. Lgs 152/2006, legati al trasporto ed alla gestione dei rifiuti, in quanto l'avere a disposizione in tempi rapidi i formulari di identificazione consente alle imprese di poter effettuare, con celerità, tutte le operazioni di trasporto, conferimento e smaltimento dei rifiuti.</p>

<p><b>U.O. ALBO IMPRESE ARTIGIANE</b></p>
<p><b>AZIONE N. 43</b></p>
<p><b>Azione di miglioramento pluriennale - Pulizia archivio Albo Imprese Artigiane – imprese riportanti in visura il riconoscimento dell'artigianato artistico</b></p> <p>Da tempo L'Albo Imprese Artigiane ha avviato una serie di azioni volte a migliorare le informazioni contenute nella propria banca dati, con l'obiettivo di renderla sempre più aderente alla realtà economica, realizzando una intensa attività di pulizia dell'archivio, che nel corso degli anni si è sviluppata su diversi fronti.</p> <p>Per il 2017, tale obiettivo si svilupperà mediante un'azione di miglioramento pluriennale, consistente nella continuazione della pulizia dell'archivio e controllo della qualità della banca dati dell'Albo Imprese Artigiane, con riferimento alle imprese inserite nelle lavorazioni artistiche e</p>

<p>tradizionali. Il servizio aggiuntivo consiste nell'individuazione, mediante apposite liste elaborate tramite Scriba, delle imprese artigiane che riportino in visura la categoria delle lavorazioni artistiche e tradizionali, che spetta alle imprese che abbiano conseguito il riconoscimento dell'artigianato artistico; segue poi la verifica dell'effettivo possesso dei requisiti da parte delle imprese, e quindi della correttezza dei dati presenti nella visura. All'attività di controllo dell'ufficio, seguirà l'adeguamento delle visure. Il progetto nasce poiché l'ufficio ha rilevato che, nella compilazione della pratica, numerosi utenti sono incorsi in errore, per cui numerose imprese artigiane risultano, in visura, appartenenti al settore delle lavorazioni artistiche e tradizionali senza però averne ottenuto il relativo riconoscimento come previsto dal DPR 288 del 25 maggio 2001. In realtà ciò è dovuto alla configurazione dei software in uso per la spedizione delle pratiche telematiche, che può indurre in errore nella compilazione perché, ponendo il flag su una casella, l'impresa, sulla base dell'attività esercitata, si autoqualifica artistica e tradizionale. Da questa considerazione è nata l'esigenza di verificare tutte le posizioni artigiane dove sia presente tale riconoscimento, adeguando poi le visure a quanto emerge dal controllo. L'azione realizzerà nel 2017 l'adeguamento di tutte le posizioni residue riportate in elenco, pari a 927, rispetto al totale di 1927 posizioni da verificare, delle quali 1000 verificate ed adeguate nell'anno precedente.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p>Obiettivo dell'azione:            Completamento della verifica e adeguamento delle imprese riportanti in visura il riconoscimento dell'artigianato artistico.            Fasi della procedura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi dell'elenco delle posizioni irregolari estratto da Infocamere</li> <li>• Assegnazione delle posizioni al personale</li> <li>• Verifica periodica del lavoro</li> <li>• Adeguamento visure</li> <li>• Lista delle posizioni cancellate</li> <li>• Lista delle posizioni per la quali sia mantenuto il riconoscimento</li> <li>• Report finale</li> </ul>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b>            Pulizia dell'archivio dell'Albo Imprese Artigiane per quanto attiene al settore dell'artigianato artistico            Target: Verifica ed eventuale adeguamento del 100% delle posizioni residue in elenco, pari a 927</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b>            1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b>            Miglioramento della qualità e dell'affidabilità per i terzi, della banca dati dell'Albo Imprese Artigiane per quanto attiene al settore dell'artigianato artistico.</p>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>            L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio reale per l'utenza esterna.            Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p>
<p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento</p>

<p>siano pari ad € <b>8.734,37</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 D5 al 8%</li> <li>• 3 C5 al 8%</li> </ul> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento della responsabile dell'ufficio.</p>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>Corrispondenza dei dati inseriti in visura al possesso dei requisiti –maggiore aderenza della banca dati alla realtà economica –miglioramento della qualità del servizio reso all'utenza.</p>

U.O. ALBO IMPRESE ARTIGIANE
AZIONE N. 44
<p><b>Monitoraggio e contenimento dei tempi medi evasione delle pratiche telematiche artigiane - interventi organizzativi e razionalizzazione risorse</b></p> <p>Monitoraggio costante dell'attività e interventi di riorganizzazione, consistenti nella ulteriore razionalizzazione delle attività dell'ufficio e realizzazione della massima efficienza nella evasione delle pratiche artigiane/ attività secondarie di imprese artigiane e supporto al REA, al fine di realizzare un tempo medio di evasione (escluse sospensioni), delle pratiche telematiche AIA, comprese SCIA e attività secondarie, uguale o inferiore a 4 gg in media, inferiore al termine di 5 gg previsto dalla Carta dei servizi per l'evasione delle pratiche telematiche di imprese artigiane. (Dati dal sistema Priamo) L'obiettivo di efficienza per il 2017 ha come indicatore il tempo medio calcolato sul 100% delle pratiche, che dovrà essere uguale o inferiore a 4 gg; questo indicatore è utile, in termini di performance, per dimostrare che il tempo medio di evasione delle pratiche telematiche artigiane si mantiene costantemente al di sotto dei 5 gg previsti dalla Carta dei servizi, ponendo come obiettivo per il 2017 il raggiungimento di un tempo medio pari o inferiore a 4 giorni. Tale azione evidenzia la tensione dell'ufficio al costante miglioramento della performance, sia sotto l'aspetto dell'organizzazione delle attività che dell'evasione delle pratiche, anche perché il calcolo dei tempi di evasione comprende tutte le tipologie di pratiche concernenti l'Albo Imprese Artigiane, quindi sia le iscrizioni, modifiche e cancellazioni dall'Albo, che le Segnalazioni Certificate di Inizio Attività e le attività secondarie artigiane.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p>Riorganizzazione, razionalizzazione e monitoraggio delle attività dell'ufficio, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riorganizzazione della distribuzione del lavoro, mediante lo snellimento dei passaggi istruttori e delle procedure;</li> <li>• Monitoraggio costante della gestione delle pratiche telematiche artigiane/gestione delle attività secondarie REA;</li> <li>• monitoraggio costante delle SCIA artigiane;</li> <li>• Monitoraggio dei tempi ed evasione</li> <li>• Report semestrale</li> </ul>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Raggiungimento della massima efficienza nella organizzazione delle attività e nella gestione ed evasione delle pratiche telematiche artigiane.</p> <p>Target: la realizzazione di un tempo medio di evasione delle pratiche telematiche artigiane pari o inferiore ai 4 gg, inferiore rispetto al tempo di evasione previsto nella Carta dei servizi = 5 gg.</p>

<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b> 1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b> I miglioramenti organizzativi consentiranno la maggiore efficienza e celerità nella gestione ed evasione delle pratiche telematiche con evidente miglioramento del servizio reso all'utenza.</p>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b> L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della celerità ed efficienza dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio reale per l'utenza esterna. Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b> Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>9.403,91</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 D6 al 8%</li> <li>• 1 D5 al 8%</li> <li>• 3 C5 al 8%.</li> </ul> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento delle responsabili dell'ufficio.</p>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b> Miglioramento della celerità ed efficienza del servizio reso all'utenza, nell'istruttoria ed evasione delle pratiche telematiche artigiane.</p>

<p><b>U.O. Provveditorato servizi generali</b></p>
<p><b>AZIONE N. 45</b></p>
<p><b>Inventario</b> Con la chiusura dei lavori di ristrutturazione della sede camerale si procederà alla dismissione del magazzino utilizzato, fino ad ora, per conservare l'arredamento, nelle varie fasi di trasloco rese necessarie dallo stato di avanzamento del cantiere. Visto che si dovrà valutare l'eventuale dismissione per usura di singoli cespiti e che dalla fine lavori si dovrà procedere alla numerazione dei nuovi cespiti compresi nel capitolato di gara, si è ritenuto opportuno procedere in anticipo alla revisione decennale dell'inventario.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p>Obiettivo dell'azione: procedere alla revisione dell'inventario prima della scadenza naturale. Fasi della procedura:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ricognizione di tutti i beni custoditi presso il magazzino;</li> <li>2) Organizzazione della restituzione di tutta la merce;</li> <li>3) Gestione delle varie fasi di restituzione dei cespiti ai singoli uffici;</li> <li>4) Valutazione ed eventuale dismissione dei cespiti obsoleti;</li> <li>5) Inventariazione dei nuovi cespiti;</li> <li>6) Ricognizione finale.</li> </ol>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b> Aggiornamento dell'inventario.</p>

<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b> 1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per la Camera di commercio: verifica e controllo dei cespiti posseduti per la miglior gestione e distribuzione dei beni evitando nuovi acquisti, con conseguente risparmio.</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b> L'azione consente una migliore gestione dei cespiti ed una loro completa, anticipata, ricognizione, attività non semplice, anche a seguito dei numerosi mobili e arredi inseriti nel capitolato di gara, che dovranno essere valutati e inventariati attraverso procedure complesse. Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b> Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad <b>€ 9.761,58</b>, così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D5 4%</li> <li>- 2 C5 12%</li> <li>- 1 C5 4%</li> <li>- 1 C2 4%</li> <li>- 1 B4 8%</li> <li>- 1 A5 8%</li> </ul> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.</p>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b> Ricognizione completa dei beni di proprietà camerale, per una più efficiente gestione delle risorse interne.</p>
<p><b>STAFF – UFFICIO SEGRETERIA GENERALE</b></p>
<p><b>AZIONE N. 46</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Gestione contatti telefonici centralino VOIP</b></p> <p>Pur in presenza della multicanalità, con cui l'utenza può interfacciarsi e relazionarsi con l'ente, si vuole assicurare e facilitare il contatto con gli uffici camerali anche a coloro che non accedono al sito web istituzionale e/o non utilizzano i social network.</p> <p>L'azione si esplicherà attraverso l'intervento dell'ufficio segreteria che assicurerà una risposta anche alle telefonate che, in orario di apertura al pubblico, non riuscissero a raggiungere i numeri interni predefiniti nel risponditore automatico del centralino VOIP, che verrà a tal fine appositamente implementato.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p> <p>Obiettivo dell'azione: agevolare la relazione con la CCIAA da parte dell'utenza che contatta l'ente telefonicamente.</p> <p>Fasi della procedura:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>12) Modifica risponditore centralino VOIP</li> <li>13) Inizio dell'attività di supporto da parte della segreteria</li> </ol>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b> Garantire una risposta da parte della segreteria in luogo di altro ufficio ad un numero di telefonate ≥ 85% di quelle pervenute al centralino e dallo stesso reindirizzate perché rimaste inevase</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b> 1.1.2017 - 31.12.2017</p>

<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per utenti: agevolare e migliorare il contatto telefonico con l'ente</li> <li>• Per la Camera di Commercio: miglioramento dell'efficienza complessiva</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'azione permette un miglioramento del servizio prestato dall'ente, oggettivo e documentato, che si traduce in un beneficio per l'utenza.</p> <p>Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad <b>€ 10.602,19</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D2 12%</li> <li>- 1 C5 15%</li> <li>- 1 C2 15%</li> </ul>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>L'utenza viene agevolata nel prendere contatto telefonicamente con gli uffici della Camera di Commercio, che, nel contempo, cooperano a tal fine tra di loro migliorando l'efficienza complessiva della struttura.</p>

<p><b>U.O. ORGANIZZAZIONE EVENTI / U.O. COMPETITIVITA' E MERCATI / U.O. TURISMO E CULTURA / U.O. CED-CENTRO STAMPA / SERVIZIO STUDI E RICERCA</b></p>
<p><b>AZIONE N. 47</b></p>
<p><b>Realizzazione della Guida Verona Wine Top e Verona Olive Oil Contest 2017</b></p> <p>Tra gli obiettivi dell'anno 2017 è prevista la realizzazione, con prevalente utilizzo di risorse interne, del seguente materiale promozionale di una Guida per i vincitori del concorso enologico Verona Wine Top 2017 e del Verona Olive Oil Contest 2017.</p> <p>La guida avrà lo scopo di diffondere la conoscenza delle eccellenze vitivinicole e olearie scaligere che avranno superato le seguenti rigorose selezioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verona Wine Top 2017, giunto alla 14<sup>a</sup> edizione;</li> <li>- Verona Olive Oil Contest 2017, giunto alla 3<sup>a</sup> edizione.</li> </ul> <p>Dovrà essere valutato, sulla base delle risorse disponibili, quale format utilizzare.</p> <p>In particolare, negli scorsi anni, per i vincitori di Verona Wine Top era prevista la redazione di analisi sensoriali per ciascun vino da parte di un giornalista di fama internazionale, traduzione in 4 lingue e stampa di 10.000 copie. Per gli oli era prevista la pubblicazione delle singole schede tecniche.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p>Obiettivo dell'azione:</p> <p>L'azione consentirà una razionalizzazione dei costi in linea con le recenti disposizioni in tema di "spending review" ed in considerazione della recente riforma del sistema camerale che ha imposto una riduzione del diritto annuo.</p> <p>Fasi della procedura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impostazione grafica</li> <li>• Raccolta contenuti (foto, dati, notizie, etc...)</li> <li>• Creazione della bozza di esecutivo</li> <li>• Controllo della bozza di esecutivo</li> </ul>



- Eventuale correzione della bozza
- Invio alla stampa dell'esecutivo corretto
- Pubblicazione e diffusione

**OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET**

Realizzazione di una Guida per i vincitori del concorso enologico Verona Wine Top 2017 e del Verona Olive Oil Contest 2017.

**TEMPI DI REALIZZAZIONE**

1.1.2017 - 30.06.2017

**RICADUTE**

- Personalizzazione materiale promozionale;
- Realizzazione di risparmi di spesa;
- Diffusione conoscenza eccellenze produttive scaligere

**PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO**

L'attività viene realizzata dalla Camera di Commercio di Verona su base volontaria.

L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna e interna.

Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.

**QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO**

Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € **6.078,41** così riepilogate:

- 1 D6 2%
- 2 D2 10%
- 1 C5 2%
- 1 C3 2%
- 1 B7 2%
- 1 C5 5%

Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.

**BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI**

L'azione consente un notevole risparmio di spesa. La realizzazione della guida Verona Wine Top, completamente affidata all'esterno, rappresentava un costo pari a circa 53.000,00 euro (anno 2012). Dal 2013 è iniziato un processo di risparmio dei costi attraverso la realizzazione di alcune fasi della guida con risorse interne. Si ipotizza un costo massimo, per il 2017, di circa 15.000,00 euro.

<b>SERVIZI STUDI E RICERCA – PROMOZIONE E SVILUPPO</b>
<b>AZIONE N. 48</b>
<p><b>Indirizzario unico Area Affari Economici</b></p> <p>Creazione e gestione di un indirizzario unico d'area, da utilizzare per le iniziative del Servizio Promozione e Sviluppo e del Servizio Studi e Ricerca.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO</b></p> <p>Creazione di un indirizzario unico d'area, con e-mail e recapiti di imprese, enti e istituzioni del territorio, da utilizzare per promuovere e diffondere in modo efficace informazioni sulle iniziative dell'Area Affari Economici, in particolare del Servizio Promozione e Sviluppo (Ufficio Turismo e Cultura, Ufficio Competitività e Mercati, Ufficio Organizzazione Eventi) e del Servizio Studi e Ricerca. L'azione ha lo scopo di riunire gli indirizzari dei diversi uffici in un unico data-base. L'aspetto tecnico (creazione di indirizzario in formato access, user-friendly, con la possibilità di ottenere indirizzi per categoria, tipologia di utenza, campi di interesse) sarà curato dal Servizio Studi e Ricerca. Il Servizio Promozione e Sviluppo curerà la gestione (inserimento indirizzi, integrazioni ed eventuali cancellazioni) per le parti di competenza.</p>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO – INDICATORI E TARGET</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione di un data-base unico d'area di agevole consultazione che raccolga gli indirizzi di imprese, enti, istituzioni interessate alle attività dell'Area Affari economici</li> <li>• Raggiungimento di almeno n° 2.000 recapiti</li> <li>• Ricerca facilitata degli indirizzi/e-mail per categoria e/o argomento di interesse</li> </ul>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 – 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <p>L'azione, a valenza innovativa, ha come obiettivo quello di rendere più agevole la gestione dell'indirizzario, evitando indirizzi doppi e/o errati. Il data-base in formato access, consultabile da tutto il personale dell'area, permetterà una ricerca più efficace per categoria o per area di interesse (ad es. turismo, cultura, supporto alle imprese per le attività all'estero, ecc.).</p>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'azione consentirà una implementazione degli indirizzi degli stakeholders dell'Area Affari economici (imprese, enti, istituzioni) e una maggiore efficienza nella gestione degli stessi per le diverse iniziative programmate.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE ALL'INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche impiegate per il progetto di innovazione siano pari ad € <b>5.765,99</b> così riepilogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 D6 1%</li> <li>- 1 D6 1%</li> <li>- 1 D5 3%</li> <li>- 1 C5 3%</li> <li>- 1 D6 3%</li> <li>- 1 D2 3%</li> <li>- 1 D2 3%</li> <li>- 1 D2 3%</li> </ul>
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>L'azione, a valenza innovativa, ha come obiettivo l'arricchimento e una più agevole la gestione</p>

dell'indirizzario, che sarà consultabile da tutto il personale dell'area e permetterà una ricerca più efficace per categoria o per area di interesse (ad es. turismo, cultura, supporto alle imprese per le attività all'estero, ecc.). La condivisione di informazioni da parte di tutto il personale coinvolto consentirà risparmi nei tempi di lavoro. I risultati sono da considerarsi sia in termini di efficienza che di innovazione del servizio.

<b>AZIONE TRASVERSALE CHE COINVOLGE TUTTI I SERVIZI DELLA CCIAA</b>
<b>AZIONE n.49</b>
<p><b>Attività di ricerca di sponsor</b></p> <p>La riduzione delle entrate da diritto annuo ha reso necessaria la ricerca di nuove fonti di finanziamento per le attività camerali.</p> <p>L'azione consiste nella ricerca di sponsorizzazioni per le iniziative camerali programmate per il 2017.</p> <p>L'azione consentirà di incrementare le risorse dell'ente.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p> <p>Obiettivo dell'azione: l'azione consentirà il recupero di risorse economiche.</p> <p>Fasi della procedura:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Individuazione iniziative sponsorizzabili</li> <li>2) redazione atti e provvedimenti             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ delibere di Giunta</li> <li>✓ avvisi di sponsorizzazione e relativi allegati</li> <li>✓ contratti di sponsorizzazione</li> </ul> </li> <li>3) Pubblicazione avvisi</li> <li>4) invio comunicazione a potenziali categorie di interessati (studi professionali, categorie di aziende)</li> <li>5) esame eventuali domande di sponsorizzazione pervenute             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ costituzione commissione di valutazione</li> <li>✓ esame documentazione</li> </ul> </li> </ol> <p>aggiudicazione contratto</p>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Avvio di procedure per la ricerca di sponsor</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b></p> <p>1.1.2017 - 31.12.2017</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione di maggiori entrate.</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'attività viene realizzata dalla Camera di Commercio di Verona su base volontaria.</p> <p>L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna e interna.</p> <p>Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>

<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>
Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad <b>€ 3.971,51</b> , così riepilogate: <ul style="list-style-type: none"><li>- 7 D6 7%</li><li>- 3 D2 3%</li><li>- 1 C5 1%</li><li>- 1 C3 1%</li><li>- 1 D6 1%</li></ul>
Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.
<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>
L'azione consentirà la realizzazione di maggiori entrate. E' previsto un introito di almeno 15.000,00 euro per sponsorizzazioni.

NUMERO AZIONE	TITOLO	C.E.	% TOTALE DELL'IMPEGNO	N. GIORNATE COMPLESSIVAMENTE DEDICATE ALL'AZIONE	N. ORE COMPLESSIVE	COSTO ORARIO	TOTALE	TOTALE PER AZIONE
1	Riduzione tempi medi liquidazione contributi bando generale	1 D6	5	12,5	90	€ 18,60	€ 1.673,84	€ 8.971,36
		1 D5	15	37,5	270	€ 17,42	€ 4.703,39	
		2 C5	10	25	180	€ 14,41	€ 2.594,12	
2	Orientamento al lavoro e alle professioni mediante collaborazione con soggetti pubblici e privati (art. 2 comma 2 lett. E) Legge 580/1993) - Realizzazione iniziative formative nelle scuole e stage in CCIAA in alternanza scuola-lavoro	1 D6	1	2,5	18	€ 18,60	€ 334,77	€ 4.183,84
		1 D5	1,5	3,75	27	€ 17,42	€ 470,34	
		1 C5	1	2,5	18	€ 14,41	€ 259,41	
		1 C5	1	2,5	18	€ 14,41	€ 259,41	
		1 D5	0,5	1,25	9	€ 17,42	€ 156,78	
		1 C5	0,5	1,25	9	€ 14,41	€ 129,71	
		1 D6	0,5	1,25	9	€ 18,60	€ 167,38	
		1 D2	2	5	36	€ 14,65	€ 527,38	
		1 D6	1,5	3,75	27	€ 18,60	€ 502,15	
		1 C5	0,5	1,25	9	€ 14,41	€ 129,71	
		1 D6	0,5	1,25	9	€ 18,60	€ 167,38	
		1 D6	0,5	1,25	9	€ 18,60	€ 167,38	
		1 D2	1	2,5	18	€ 14,65	€ 263,69	
		1 D6	1	2,5	18	€ 18,60	€ 334,77	
1 D5	1	2,5	18	€ 17,42	€ 313,56			
3	Analisi della domanda di professioni e di formazione delle imprese	1 D6	4	10	72	€ 18,60	€ 1.339,08	€ 3.003,84
		1 D5	2	5	36	€ 17,42	€ 627,12	
		1 C5	2	5	36	€ 14,41	€ 518,82	
		1 C5	2	5	36	€ 14,41	€ 518,82	
4	Registro Alternanza Scuola lavoro	1 D6	5	12,5	90	€ 18,60	€ 1.673,84	€ 14.451,19
		1 D2	10	25	180	€ 14,65	€ 2.636,92	
		1 C5	5	12,5	90	€ 14,41	€ 1.297,06	
		1 C5	5	12,5	90	€ 14,41	€ 1.297,06	
		1 C2	5	12,5	90	€ 13,14	€ 1.182,23	
		1 C5	5	12,5	90	€ 14,41	€ 1.297,06	
		1 B7	5	12,5	90	€ 13,06	€ 1.175,82	
		1 C5	5	12,5	90	€ 14,41	€ 1.297,06	
		1 C5	5	12,5	90	€ 14,41	€ 1.297,06	
		1 C5	5	12,5	90	€ 14,41	€ 1.297,06	
5	Sostegno alla competitività delle imprese e dei territori (art. 2 comma 2 lett.d) Legge 580/1993) - Rinnovo registrazioni marchi camerali e azioni di tutela	1 D6	4	10	72	€ 18,60	€ 1.339,08	€ 2.771,51
		1 D5	2,5	6,25	45	€ 17,42	€ 783,90	
		1 C5	2,5	6,25	45	€ 14,41	€ 648,53	
6	D.Lgs. 28/2010 - Gestione Organismo di mediazione: miglioramento della performance di gestione delle procedure	1 D6	6	15	108	€ 18,60	€ 2.008,61	€ 4.035,41
		1 C5	6	15	108	€ 14,41	€ 1.556,47	
		1 B7	2	5	36	€ 13,06	€ 470,33	
7	Vigilanza e controllo sulla sicurezza e conformità dei prodotti e sugli strumenti metrici (art. 2 comma 2 lett.c) legge 580/1993) - Campagna di verifiche ispettive sulla sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori	1 D6	1	2,5	18	€ 18,60	€ 334,77	€ 9.872,47
		1 D6	6	15	108	€ 18,60	€ 2.008,61	
		1 D2	12	30	216	€ 14,65	€ 3.164,31	
		2 C5	12	30	216	€ 14,41	€ 3.112,95	
8	Tutela del consumatore e della fede pubblica (art. 2 c. 2 lett. d) Legge 580/1993) - Attività sanzionatoria - Incremento ordinanze emesse	1 C4	5	12,5	90	€ 13,91	€ 1.251,83	€ 10.073,45
		1 D6	4	10	72	€ 18,60	€ 1.339,08	
		1 D5	8	20	144	€ 17,42	€ 2.508,48	
9	Progetto "Eccellenze in Digitale 2016-2017 - Le Camere di Commercio per il futuro del made in Italye "Ars Digitalia"	3 C5	24	60	432	€ 14,41	€ 6.225,89	€ 5.670,93
		1 D6	2	5	36	€ 18,60	€ 669,54	
		1 D2	10	25	180	€ 14,65	€ 2.636,92	
10	Progetto "Chamber Mentoring For International Growth"	1 C2	10	25	180	€ 13,14	€ 2.364,47	€ 8.035,40
		1 D6	2	5	36	€ 18,60	€ 669,54	
		1 D2	10	25	180	€ 14,65	€ 2.636,92	
11	DMO	1 C2	20	50	360	€ 13,14	€ 4.728,94	€ 5.199,46
		1 D6	2	5	36	€ 18,60	€ 669,54	
		1 D6	5	12,5	90	€ 18,60	€ 1.673,84	
12	Progettazione e start up nuovi servizi per la valorizzazione del patrimonio culturale e la promozione del turismo: progetto "Great Wine Capitals"	1 D6	5	12,5	90	€ 18,60	€ 1.673,84	€ 18.257,13
		3 D2	15	37,5	270	€ 14,65	€ 3.955,38	
		1 C2	25	62,5	450	€ 13,14	€ 5.911,17	
		1 D6	10	25	180	€ 18,60	€ 3.347,69	
		1 C2	10	25	180	€ 13,14	€ 2.364,47	
		1 C5	2	5	36	€ 14,41	€ 518,82	
13	Progettazione e start up nuovi servizi per la valorizzazione del patrimonio culturale e la promozione del turismo: progetto "Mirabilia: European Network of Unesco sites"	1 C3	2	5	36	€ 13,49	€ 485,74	€ 12.818,85
		1 D6	5	12,5	90	€ 18,60	€ 1.673,84	
		3 D2	15	37,5	270	€ 14,65	€ 3.955,38	
		1 C2	2	5	36	€ 13,14	€ 472,89	
		1 D6	10	25	180	€ 18,60	€ 3.347,69	
		1 C2	10	25	180	€ 13,14	€ 2.364,47	
14	Assistenza e supporto alle imprese (art. 2 comma 2 lett. g) Legge 580/1993) - Realizzazione eventi formativi	1 C5	2	5	36	€ 14,41	€ 518,82	€ 7.877,37
		1 C3	2	5	36	€ 13,49	€ 485,74	
		1 D6	6	15	108	€ 18,60	€ 2.008,61	
		1 D5	6	15	108	€ 17,42	€ 1.881,36	
		1 D5	1	2,5	18	€ 17,42	€ 313,56	
		1 C5	1	2,5	18	€ 14,41	€ 259,41	
		1 C5	9	22,5	162	€ 14,41	€ 2.334,71	
		1 D6	1	2,5	18	€ 18,60	€ 334,77	
		1 C4	1	2,5	18	€ 13,91	€ 250,37	
1 C5	1	2,5	18	€ 14,41	€ 259,41			
1 B7	1	2,5	18	€ 13,06	€ 235,16			



28	Passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015 con risorse interne - attività trasversale	1 D6	10	25	180	€ 18,60	€ 3.347,69	
		5 D6	25	62,5	450	€ 18,60	€ 8.369,22	
		7 D2	7	17,5	126	€ 14,65	€ 1.845,85	
		2 D6	2	5	36	€ 18,60	€ 669,54	
		1 D2	10	25	180	€ 14,65	€ 2.636,92	
		8 D5	8	20	144	€ 17,42	€ 2.508,48	
		1 D4	1	2,5	18	€ 16,69	€ 300,44	
		1 D3	1	2,5	18	€ 16,02	€ 288,40	
		1 C5	1	2,5	18	€ 14,41	€ 259,41	
		1 D6	5	12,5	90	€ 18,60	€ 1.673,84	
		1 D5	1	2,5	18	€ 17,42	€ 313,56	
1 D2	1	2,5	18	€ 14,65	€ 263,69	€ 22.477,05		
29	Estensione a nuove tipologie di pratiche dei tempi medi di evasione pari o inferiori a 4 giorni	1 D5	2	5	36	€ 17,42	€ 627,12	
		1 C5	8	20	144	€ 14,41	€ 2.075,30	
		1 C5	8	20	144	€ 14,41	€ 2.075,30	
		1 C5	8	20	144	€ 14,41	€ 2.075,30	
		1 C5	8	20	144	€ 14,41	€ 2.075,30	
		1 B4	8	20	144	€ 12,18	€ 1.753,32	
		1 B5	8	20	144	€ 12,38	€ 1.782,24	
		1 C3	8	20	144	€ 13,49	€ 1.942,97	
		1 C5	8	20	144	€ 14,41	€ 2.075,30	
		1 C2	8	20	144	€ 13,14	€ 1.891,58	
		1 C2	8	20	144	€ 13,14	€ 1.891,58	
1 C5	8	20	144	€ 14,41	€ 2.075,30	€ 22.340,61		
30	Deposito del bilancio d'esercizio: controllo dell'assolvimento dell'adempimento	1 D6	2	5	36	€ 18,60	€ 669,54	
		1 D5	5	12,5	90	€ 17,42	€ 1.567,80	
		1 C5	8	20	144	€ 14,41	€ 2.075,30	
		1 B5	8	20	144	€ 12,38	€ 1.782,24	
		1 C5	2	5	36	€ 14,41	€ 518,82	
		1 C5	2	5	36	€ 14,41	€ 518,82	
		1 C5	8	20	144	€ 14,41	€ 2.075,30	
		1 C5	8	20	144	€ 14,41	€ 2.075,30	
		1 C5	8	20	144	€ 14,41	€ 2.075,30	
		1 B4	8	20	144	€ 12,18	€ 1.753,32	
		1 C5	8	20	144	€ 14,41	€ 2.075,30	€ 17.187,03
31	Gestione fornitori/clienti – Pagamento dei fornitori in un tempo medio inferiore o uguale a 28 giorni (migliorativo rispetto alla norma che prevede il pagamento in un tempo medio di 30 giorni)	1 D6	0,7	1,75	12,6	€ 18,60	€ 234,34	
		1 D5	0,7	1,75	12,6	€ 17,42	€ 219,49	
		4 C5	12	30	216	€ 14,41	€ 3.112,95	€ 3.566,78
32	Ottimizzazione nella gestione dei flussi documentali	1 D6	1	2,5	18	€ 18,60	€ 334,77	
		1 D3	13	32,5	234	€ 16,02	€ 3.749,24	
		1 B7	5	12,5	90	€ 13,06	€ 1.175,82	
		1 B6	5	12,5	90	€ 12,59	€ 1.133,28	€ 6.393,10
33	Incarichi di consulenza e collaborazione esterna	1 D6	0,6	1,5	10,8	€ 18,60	€ 200,86	
		1 D5	2,7	6,75	48,6	€ 17,42	€ 846,61	
		1 D3	2,7	6,75	48,6	€ 16,02	€ 778,69	€ 1.826,16
34	Adeguamento fascicoli dei dipendenti camerali	1 D6	1	2,5	18	€ 18,60	€ 334,77	
		1 D4	7	17,5	126	€ 16,69	€ 2.103,08	
		1 C5	5	12,5	90	€ 14,41	€ 1.297,06	
		1 C2	5	12,5	90	€ 13,14	€ 1.182,23	€ 4.917,14
35	Aggiornamento archivio collaboratori	1 D6	1	2,5	18	€ 18,60	€ 334,77	
		1 D4	6	15	108	€ 16,69	€ 1.802,64	
		1 C5	5,5	13,75	99	€ 14,41	€ 1.426,77	
		1 C2	5,5	13,75	99	€ 13,14	€ 1.300,46	€ 4.864,63
36	Comunicazione di irregolarità del diritto annuale 2015	1 D6	2	5	36	€ 18,60	€ 669,54	
		1 D5	10	25	180	€ 17,42	€ 3.135,60	
		1 C5	7	17,5	126	€ 14,41	€ 1.815,89	
1 C2	7	17,5	126	€ 13,14	€ 1.655,13	€ 7.276,15		
37	Adeguamento segnaletica e cartellonistica in concomitanza con la fine dei lavori di ristrutturazione	1 D6	2,5	6,25	45	€ 18,60	€ 836,92	
		1 C5	5	12,5	90	€ 14,41	€ 1.297,06	€ 2.133,98
38	Riorganizzazione dei processi interni ufficio GRU	1 D6	2	5	36	€ 18,60	€ 669,54	
		1 D2	10	25	180	€ 14,65	€ 2.636,92	
		1 C5	10	25	180	€ 14,41	€ 2.594,12	
		1 C2	10	25	180	€ 13,14	€ 2.364,47	
		1 D2	2	5	36	€ 14,65	€ 527,38	
		1 C5	2	5	36	€ 14,41	€ 518,82	€ 9.311,26
39	Riduzione dei tempi per il rilascio dei carnet ata	1 D2	8	20	144	€ 14,65	€ 2.109,54	
		1 B7	8	20	144	€ 13,06	€ 1.881,31	
		1 B5	8	20	144	€ 12,38	€ 1.782,24	
		1 C5	8	20	144	€ 14,41	€ 2.075,30	€ 7.848,38
40	Mantenimento della performance nei tempi di rilascio dei certificati comunitari di origine, con maggiori volumi di attività .	1 D2	10	25	180	€ 14,65	€ 2.636,92	
		1 B7	10	25	180	€ 13,06	€ 2.351,63	
		1 B5	10	25	180	€ 12,38	€ 2.227,80	
		1 C5	10	25	180	€ 14,41	€ 2.594,12	
		1 D2	9	22,5	162	€ 14,65	€ 2.373,23	€ 9.810,48
41	Implementazione dell'uso del visto "poteri di firma" sui documenti a valere per l'estero	1 B7	9	22,5	162	€ 13,06	€ 2.116,47	
		1 B5	9	22,5	162	€ 12,38	€ 2.005,02	
		1 C5	9	22,5	162	€ 14,41	€ 2.334,71	
		1 D6	2	5	36	€ 18,60	€ 669,54	
		1 B7	8	20	144	€ 13,06	€ 1.881,31	€ 9.498,97
42	Mantenimento della performance nei tempi per la vidimazione di libri e registri, con maggiori volumi di attività.	1 C5	8	20	144	€ 14,41	€ 2.075,30	
		1 A5	8	20	144	€ 11,51	€ 1.657,64	
		1 C5	8	20	144	€ 14,41	€ 2.075,30	
		1 D2	3	7,5	54	€ 14,65	€ 791,08	€ 8.480,62
43	Azione di miglioramento pluriennale - continuazione pulizia archivio albo imprese artigiane - imprese riportanti in visura il riconoscimento dell'artigianato artistico	1 D5	8	20	144	€ 17,42	€ 2.508,48	
		1 C5	8	20	144	€ 14,41	€ 2.075,30	
		1 C5	8	20	144	€ 14,41	€ 2.075,30	
		1 C5	8	20	144	€ 14,41	€ 2.075,30	€ 8.734,37

44	Monitoraggio e contenimento dei tempi medi evasione delle pratiche telematiche artigiane -interventi organizzativi e razionalizzazione risorse	1 D5	8	20	144	€ 17,42	€ 2.508,48	€ 9.403,91
		1 C5	8	20	144	€ 14,41	€ 2.075,30	
		1 C5	8	20	144	€ 14,41	€ 2.075,30	
		1 C5	8	20	144	€ 14,41	€ 2.075,30	
		1 D6	2	5	36	€ 18,60	€ 669,54	
45	Aggiornamento inventario	1 D5	4	10	72	€ 17,42	€ 1.254,24	€ 9.761,58
		2 C5	12	30	216	€ 14,41	€ 3.112,95	
		1 C5	4	10	72	€ 14,41	€ 1.037,65	
		1 C2	4	10	72	€ 13,14	€ 945,79	
		1 B4	8	20	144	€ 12,18	€ 1.753,32	
		1 A5	8	20	144	€ 11,51	€ 1.657,64	
46	Gestione contatti telefonici centralino VOIP	1 D2	12	30	216	€ 14,65	€ 3.164,31	€ 10.602,19
		1 C5	15	37,5	270	€ 14,41	€ 3.891,18	
		1 C2	15	37,5	270	€ 13,14	€ 3.546,70	
47	Realizzazione guida Verona Wine top e Verona Olive Oil Contest con risorse interne	1 D6	2	5	36	€ 18,60	€ 669,54	€ 6.078,41
		2 D2	10	25	180	€ 14,65	€ 2.636,92	
		1 C5	2	5	36	€ 14,41	€ 518,82	
		1 C3	2	5	36	€ 13,49	€ 485,74	
		1 B7	2	5	36	€ 13,06	€ 470,33	
		1 C5	5	12,5	90	€ 14,41	€ 1.297,06	
48	Indirizzario unico area affari economici	1 D6	1	2,5	18	€ 18,60	€ 334,77	€ 5.765,99
		1 D6	1	2,5	18	€ 18,60	€ 334,77	
		1 D5	3	7,5	54	€ 17,42	€ 940,68	
		1 C5	3	7,5	54	€ 14,41	€ 778,24	
		1 D6	3	7,5	54	€ 18,60	€ 1.004,31	
		1 D2	3	7,5	54	€ 14,65	€ 791,08	
		1 D2	3	7,5	54	€ 14,65	€ 791,08	
		1 D2	3	7,5	54	€ 14,65	€ 791,08	
49	Realizzazione attività ricerca sponsor per iniziative - attività trasversale	7 D6	7	17,5	126	€ 18,60	€ 2.343,38	€ 3.971,51
		3 D2	3	7,5	54	€ 14,65	€ 791,08	
		1 C5	1	2,5	18	€ 14,41	€ 259,41	
		1 C3	1	2,5	18	€ 13,49	€ 242,87	
		1 D6	1	2,5	18	€ 18,60	€ 334,77	
<b>TOTALE GENERALE</b>							€ 438.817,05	