



**Camera di Commercio  
Verona**

## **RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2012**

*approvata dalla Giunta camerale con deliberazione n. 192 del 17.6.2013*

## 1. PRESENTAZIONE

## 2. INFORMAZIONI DI INTERESSE PER CITTADINI E STAKEHOLDERS

- 2.1 *Il contesto esterno di riferimento*
- 2.2 *L'amministrazione*
- 2.3 *I risultati raggiunti*
- 2.4 *Le criticità e le opportunità*

## 3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

- 3.1 *Albero della performance*
- 3.2 *Obiettivi strategici*
- 3.3 *Obiettivi e piani operativi*

## 4 . RISORSE, EFFICIENZE ED ECONOMICITA'

## 5. PARI OPPORTUNITA' E BILANCIO DI GENERE

## 6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE

- 6.1 *Fasi, soggetti, tempi e responsabilità*
- 6.2 *Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance*

### Allegato:

*prospetto grafico Albero della performance 2012*

*rendicontazione riepilogativa performance 2012*

## 1. PRESENTAZIONE

L'azione della Pubblica Amministrazione, che si ispira a concetti fondamentali quali efficienza, efficacia, responsabilità ed integrità, da qualche anno è anche caratterizzata dalle novità procedurali in materia di *accountability* e *performance* introdotte dal D.Lgs. 150/2009.

In particolare, l'art. 4 della norma che prevede lo sviluppo da parte delle amministrazioni pubbliche di un articolato processo di pianificazione e programmazione operativa ed economica, chiamato **ciclo di gestione della performance** che si sviluppa in varie fasi, così schematicamente riassunte:



La Camera di commercio di Verona ha definito le procedure operative di adozione del ciclo di gestione della performance alla fine del 2010, procedendo con l'effettivo avvio dall'esercizio seguente, approvando il primo Piano della Performance riferito al triennio 2011-2013, monitorando nel corso del 2011 le attività realizzate in esecuzione del Piano e rendicontando i risultati ottenuti con la Relazione sulla Performance 2011.

Il ciclo di gestione della performance rappresenta un percorso continuo di trasparenza e responsabilità, nell'ambito del quale la Camera di commercio intende associare ai necessari adempimenti normativi, ossia la formale approvazione dei documenti richiesti, fondamentali e importanti momenti di apertura e dialogo verso i propri stakeholder, nella convinzione che il costante confronto e il diretto coinvolgimento siano strumentali al fine di individuare obiettivi effettivamente rilevanti, che rispecchino le esigenze e i bisogni degli stakeholder di riferimento per l'Amministrazione.

In quest'ottica, anche la Relazione sulla Performance contribuisce a migliorare il processo di miglioramento continuo da tempo intrapreso dalla Camera di commercio di Verona: il documento offre molteplici chiavi di lettura sulle funzioni e competenze camerali, sulla sua organizzazione e struttura, sullo stato dei progetti e dei risultati ottenuti, sull'utilità e l'apprezzamento dei servizi erogati, ma anche delle eventuali criticità riscontrate.

Nella stesura della Relazione sulla Performance 2012, relativa alla seconda annualità del ciclo di gestione della performance, si è ritenuto di uniformare l'impostazione del documento a quella della precedente Relazione sulla performance 2011, anche al fine di agevolarne la lettura e l'eventuale confronto di contenuti.

Infine, si precisa che i dati e risultati riportati nella presente Relazione sono riferiti all'insieme di tutte le attività realizzate dalla Camera di commercio di Verona nel corso del 2012, già verificato, analizzato e approfondito nella Relazione della Giunta al bilancio di esercizio 2012, approvato dal Consiglio camerale con deliberazione n. 6 del 7 maggio 2013.

## 2. INFORMAZIONI DI INTERESSE PER CITTADINI E STAKEHOLDER

### 2.1 Il contesto esterno di riferimento

L'economia mondiale nel corso del 2012 è stata, come ampiamente previsto, ancora caratterizzata da un sostanziale stato di debolezza: la crescita del PIL mondiale nel 2012, secondo i dati del Fondo Monetario Internazionale, pur segnando un valore di +3,2%, ha confermato il trend di rallentamento rilevato già nel corso nel 2011. La crescita media è stata determinata, ancora una volta, dai ritmi più elevati dei Paesi emergenti: + 5,1% in media, contro l'1,2% registrato dalle economie avanzate. Tra queste ultime, in particolare, si segnala la generalizzata flessione registrata in Europa: -0,3% per i 27 stati membri della UE, -0,6% per i paesi dell'Eurozona secondo i dati diffusi da Eurostat (-2,4% la contrazione registrata in Italia).

| dinamica del PIL (variazione % su anno precedente ) |      |      |      |
|-----------------------------------------------------|------|------|------|
|                                                     | 2010 | 2011 | 2012 |
|                                                     |      |      |      |
| Mondo                                               | 5,2  | 4,0  | 3,2  |
| UE 27                                               | 2,0  | 1,6  | -0,3 |
| Area Euro                                           | 1,9  | 1,4  | -0,6 |
| Italia                                              | 1,5  | 0,4  | -2,4 |

Fonti: dati 2010-2011; FMI WEO - aprile 2013; Eurostat - marzo 2013

### Verona e i mercati internazionali

Nonostante questo difficile contesto, l'economia provinciale nel 2012 registra buoni livelli di commercializzazione delle proprie produzioni all'estero: secondo i dati provvisori diffusi dall'ISTAT, con un valore complessivo di export che supera i 9 miliardi di euro, Verona si conferma come terza provincia a livello regionale e si qualifica tra le prime dieci posizioni a livello nazionale. In

termini percentuali, la crescita dell'export veronese nel 2012 segna una media di +3,4% sull'anno precedente.

Secondo l'area geografica di destinazione, le esportazioni veronesi si collocano principalmente in Europa: 75% del totale di cui 62,3% nei Paesi aderenti alla UE e il restante 12,7% nei paesi non UE. Secondo la tipologia merceologica, sono molti i settori che registrano buoni risultati: dai macchinari, alle bevande, dai prodotti agroalimentari alla moda (tessile, abbigliamento e calzature), dal marmo alla siderurgia; si confermano ancora una volta i positivi effetti derivanti dalla polisettorialità che caratterizza il sistema produttivo locale.

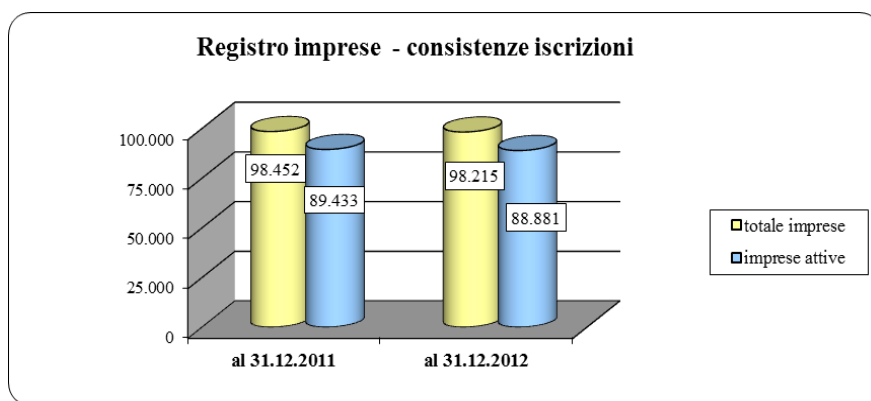
Relativamente alle importazioni, Verona registra nel 2012 una contrazione del - 15,3% sul 2011, flessione che, seppure in misura più contenuta (-5,6% in media) si registra anche a livello nazionale. Per Verona è risultata particolarmente influente la contrazione del mercato dell'auto: la presenza nella nostra provincia di importatori di autoveicoli per l'intero mercato nazionale ha fortemente condizionato il valore delle importazioni.

### *Il sistema imprenditoriale veronese*

In questo particolare contesto economico, gli effetti del perdurare della crisi si riflettono anche sul primario e privilegiato tra gli stakeholder camerali: il sistema imprenditoriale veronese; è quindi opportuno esaminare brevemente le sue caratteristiche principali.

Le imprese registrate alla Camera di commercio di Verona al 31 dicembre 2012 sono **98.215**, in flessione dello 0,2% sulle 98.452 posizioni del 2011. Le imprese veronesi, al termine del 2012, costituiscono il 19,64% dell'imprenditoria regionale e l'1,61% a livello nazionale.

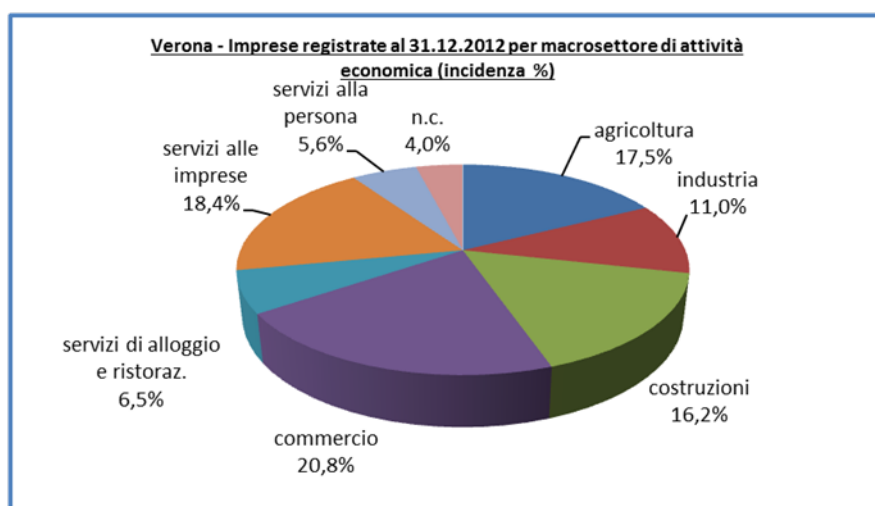
Il saldo tra iscrizioni e cancellazioni nell'anno, salve le cancellazioni d'ufficio, presenta un valore negativo pari a – 287 imprese. Si registra una flessione anche tra le imprese attive: al 31 dicembre 2012 sono 88.881, con una variazione di -0,6% sull'anno precedente:



L'analisi settoriale delle imprese registrate denota una prevalenza dei settori commercio e servizi alle imprese che, sommati, costituiscono il 39,2% delle imprese veronesi (con un incremento dell'1,9% rispetto al 2011), seguiti dalle imprese agricole (17,5%), del settore costruzioni (16,2%) e dalle imprese industriali (11%); per questi tre settori si registrano variazioni di segno negativo rispetto alle consistenze del 2011. Registrano, invece, variazioni positive sul 2011 le consistenze dei settori servizi di alloggio e ristorazione e dei servizi alla persona, che però rilevano le minori incidenze sul totale delle imprese iscritte, pari, rispettivamente, al 6,5% e al 5,6%.

| Macrosettore                       | stock imprese registrate al 31.12.2012 | var. annua % dello stock al netto delle cancellazioni d'ufficio |
|------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| agricoltura                        | 17.203                                 | -1,6                                                            |
| industria                          | 10.768                                 | -1,4                                                            |
| costruzioni                        | 15.896                                 | -1,7                                                            |
| commercio                          | 20.463                                 | 0,2                                                             |
| servizi di alloggio e ristorazione | 6.344                                  | 2,2                                                             |
| servizi alle imprese               | 18.102                                 | 1,7                                                             |
| servizi alla persona               | 5.503                                  | 0,9                                                             |
| n.c.                               | 3.936                                  | -1,6                                                            |
| <b>TOTALE</b>                      | <b>98.215</b>                          | <b>-0,2</b>                                                     |

elaborazione CCIAA di Verona su dati Infocamere



In base alla struttura, pur confermandosi prevalente l'impresa individuale (55,4% sul totale), nel corso del 2012 si conferma il trend di incremento delle imprese costituite in forma di società di capitale o altre forme (cooperative, consorzi, ecc.), che riesce, in parte, ad arginare il calo di imprese individuali:

| 2012                | imprese registrate | %          | iscrizioni   | cessazioni   | saldo       |
|---------------------|--------------------|------------|--------------|--------------|-------------|
| imprese individuali | 54.423             | 55,4       | 3.760        | 4.303        | -543        |
| società di capitale | 21.508             | 21,9       | 1.121        | 926          | 195         |
| società di persone  | 19.747             | 20,1       | 748          | 805          | -57         |
| altre forme         | 2.531              | 2,6        | 207          | 95           | 112         |
| persona fisica*     | 6                  | 0,0        | 6            |              | 6           |
| <b>TOTALE</b>       | <b>98.215</b>      | <b>100</b> | <b>5.842</b> | <b>6.129</b> | <b>-287</b> |

Elaborazione CCIAA di Verona su dati Infocamere

\* natura giuridica inserita dal 2012 per analisi di soggetti registrati in effetto della Nuova Direttiva Servizi

Le imprese **artigiane** iscritte al 31 dicembre 2012 sono **27.597** pari al 28,1% del totale delle imprese iscritte; rispetto al 2011 si registra una diminuzione del 2,1%. Si tratta per lo più di imprese individuali (21.097 unità pari al 76,4% del totale) per la maggior parte dedite al settore delle costruzioni (11.889 imprese pari al 43,1%).



Le imprese **femminili**<sup>1</sup> iscritte sono **21.167** e rappresentano il 21,6% del totale delle imprese registrate: rispetto alle posizioni del 2011, si registra un incremento pari allo 0,3%. La forma giuridica prevalente è l'impresa individuale (12.082 unità pari al 57,1%) mentre il principale settore di attività è quello dei servizi, sia alle imprese che alle persone (31,8% delle iscritte).

Le imprese **giovanili**<sup>2</sup> che risultano iscritte alla fine del 2012 sono **9.736**, in calo rispetto alle oltre 10.000 posizioni di fine 2011. Anche tra le imprese giovanili, che in totale rappresentano il 9,57% del totale delle imprese iscritte, la forma giuridica più rilevante è l'impresa individuale (7.367 unità pari al 75,7%) mentre il settore economico più scelto è quello delle costruzioni (2.557 imprese pari al 26,3%)

Le imprese **straniere**<sup>3</sup> registrate al 31 dicembre 2012 sono complessivamente **9.227**, pari al 9,4% del totale, incidenza superiore a quella registrata nel 2011, che era pari al 9,1%.

---

<sup>1</sup> Imprese femminili: l'insieme delle imprese la cui partecipazione di genere risulta complessivamente superiore al 50% mediando le composizioni di quote di partecipazione e cariche attribuite

<sup>2</sup> Imprese giovanili: l'insieme delle imprese in cui la partecipazione di persone "under 35" risulta complessivamente superiore al 50% mediando le composizioni di quote di partecipazione e cariche attribuite

<sup>3</sup> Imprese straniere: l'insieme delle imprese in cui la partecipazione di persone non nate in Italia risulta complessivamente superiore al 50% mediando le composizioni di quote di partecipazione e cariche attribuite.

## 2.2 L'amministrazione

### Profilo e assetto istituzionale

Secondo la legislazione italiana, le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura sono enti pubblici, dotati di autonomia funzionale, che svolgono funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese e, grazie allo status di ente pubblico, rivestono un forte e strategico ruolo di collegamento tra Pubblica Amministrazione e iniziativa privata.

La Camera di commercio di Verona è amministrata dalla Giunta, eletta dal Consiglio e formata dal Presidente e da 8 componenti. Secondo lo Statuto camerale, i componenti del Consiglio sono 32 e vengono nominati con decreto del Presidente della Regione Veneto su designazione delle organizzazioni rappresentative dei vari settori economici provinciali, delle organizzazioni sindacali dei lavoratori e delle associazioni dei consumatori.

In quanto ente autonomo, ogni Camera di commercio elabora un programma strategico relativo al perseguimento delle sue finalità istituzionali e che realizza con risorse finanziarie e gestionali proprie. Le attività che la Camera di commercio esercita sono raggruppabili in tre principali livelli:

| attività amministrative                                                                                                                                              | attività promozionali                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | attività di regolazione del mercato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro delle Imprese</li> <li>• Albi, Ruoli e Registri</li> <li>• Rilascio certificazioni e servizi anagrafici</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi per l'internazionalizzazione e supporto per la competitività sui mercati</li> <li>• Promozione interna e marketing territoriale</li> <li>• Sostegni finanziari e agevolazioni per l'accesso al credito</li> <li>• Documentazione e studi sull'economia del territorio</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metrologia legale e vigilanza prodotti</li> <li>• Brevetti, marchi e tutela della proprietà intellettuale</li> <li>• Protesti</li> <li>• Arbitrato e Mediazione</li> <li>• Tutela del consumatore e trasparenza nelle transazioni commerciali</li> <li>• Monitoraggio e rilevazione dei prezzi di mercato</li> </ul> |

## Sede e presenza sul territorio



La Camera di commercio di Verona ha sede nel territorio del comune, ma ha anche istituito più uffici distaccati nel territorio provinciale per favorire il decentramento delle funzioni e dei servizi, così da permettere, anche a chi si trova lontano dal capoluogo, un agevole accesso ai servizi camerali.

### Sede centrale

C.so Porta Nuova, 96  
37122 Verona  
Tel. 045/8085011 - Fax 045/594648  
e-mail: [cciaa.verona@vr.legalmail.camcom.it](mailto:cciaa.verona@vr.legalmail.camcom.it)

### Ufficio decentrato di Legnago

Via Matteotti c/o Centro Direzionale Bezzeca  
Tel. 0442/21770 - Fax 0442/601882  
e-mail: [legnago@vr.camcom.it](mailto:legnago@vr.camcom.it)

### Ufficio decentrato di S. Bonifacio

Via Sorte, 48  
Tel. 045/6103785 - Fax 045/6106234  
e-mail: [sbonifacio@vr.camcom.it](mailto:sbonifacio@vr.camcom.it)

### Ufficio decentrato di Villafranca:

Via Messedaglia, 194/B  
Tel. 045/6304775 - Fax 045/6304851  
e-mail: [villafranca@vr.camcom.it](mailto:villafranca@vr.camcom.it)

Sempre all'interno del comune di Verona, ma in una struttura acquisita in locazione dalla Fiera, si trova la sede della Borsa Merci, accanto alla quale è anche operativo il Laboratorio Agroalimentare, la cui gestione è affidata all'azienda speciale Verona Innovazione.

### L'azienda speciale:

La legislazione vigente consente alle Camere di commercio di costituire *Aziende Speciali* che risultano essere strumentali nel perseguimento dei fini istituzionali delle Camere, pur operando secondo le norme del diritto privato e con soggettività tributaria separata dalla Camera di appartenenza. *Verona Innovazione* è stata istituita nel 2001 dalla Camera di commercio di Verona, con uffici operativi presso la sede camerale, principalmente per realizzare attività di formazione e di sostegno e sviluppo dell'imprenditoria locale, anche in interazione con le associazioni di categoria imprenditoriali e gli enti ed istituti formativi provinciali; la gestione del laboratorio si è aggiunta negli anni seguenti.

L'operatività dell'Azienda Speciale, pur essendo agevolata dall'autonomia amministrativa, gestionale e fiscale di cui essa gode, è ovviamente frutto di attenta pianificazione e programmazione, in conformità ai principi generali fissati dal Consiglio nella Relazione Previsionale e programmatica annuale. A riprova di ciò, i piani operativi affidati all'azienda speciale confluiscono all'interno del Piano della Performance.

### *L'organizzazione*

La struttura della *direzione amministrativa* della Camera di commercio di Verona è composta dal Segretario Generale e dai Dirigenti. Dal punto di vista organizzativo, la struttura è attualmente suddivisa in quattro Aree (Staff, Affari economici, Anagrafe e Registri, Affari amministrativi) all'interno delle quali si collocano 7 Servizi e gli uffici di supporto alla dirigenza.

In dettaglio:

- il Segretario Generale, Cesare Veneri, cui spetta il coordinamento di tutte le attività, è direttamente responsabile degli uffici di Staff, oltre che, attualmente ad interim, del Servizio Ragioneria e Affari generali, facente parte dell'Area Affari amministrativi.
- il dirigente responsabile dell'Area Affari economici, Riccardo Borghero, è Vice Segretario e responsabile Qualità, oltre che, attualmente ad interim, responsabile dei Servizi Regolazione del Mercato e Organizzazione e Personale, facenti parte dell'Area Affari amministrativi.
- il dirigente responsabile dell'Area Anagrafe e Registri, Pietro Scola, è Conservatore del Registro delle Imprese, oltre che, attualmente ad interim, responsabile dell'ufficio Provveditorato e servizi generali dell'Area Affari amministrativi.

### *Le risorse umane*

Il personale dipendente della Camera di commercio di Verona alla data del 31 dicembre 2012 è di complessive 120 unità (comprese 2 unità in aspettativa senza assegni per incarico presso altro Ente camerale) mentre il totale previsto dalla dotazione organica approvata per l'Ente ammonterebbe a 128 unità. A fine 2012 sono inoltre presenti 3 unità con contratto a tempo determinato.

Dal punto di vista anagrafico, la maggior parte del personale è concentrata nella fascia centrale di età tra i 40 e 49 anni (70 dipendenti pari al 58,33%), nessun dipendente è di età inferiore ai 30 anni ed una sola unità si colloca nella fascia over 60. Secondo il genere, 34 dipendenti (pari al 28,33%) sono di sesso maschile e 86 (pari al 71,67%) di sesso femminile.

| Ripartizione per fasce di età | Uomini    | %           | Donne     | %           | TOTALE     | %           |
|-------------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|------------|-------------|
| ≤ 29 anni                     | 0         | 0,00%       | 0         | 0           | 0          | 0,00%       |
| 30 - 39 anni                  | 6         | 17,65%      | 13        | 15,12%      | 19         | 15,83%      |
| 40 - 49 anni                  | 19        | 55,88%      | 51        | 59,30%      | 70         | 58,33%      |
| 50 - 59 anni                  | 9         | 26,47%      | 21        | 24,42%      | 30         | 25,00%      |
| 60 - 64 anni                  | 0         | 0,00%       | 1         | 1,16%       | 1          | 0,83%       |
| ≥ 65 anni                     | 0         | 0,00%       | 0         | 0,00%       | 0          | 0,00%       |
| <b>Totale</b>                 | <b>34</b> | <b>100%</b> | <b>86</b> | <b>100%</b> | <b>120</b> | <b>100%</b> |

Per quanto riguarda l'anzianità di servizio, oltre un terzo del personale ha un'anzianità inferiore ai 15 anni, mentre il 44,17% dei dipendenti si colloca nella fascia di anzianità tra 16-25 anni; contenuta la presenza di personale con più di 35 anni di servizio (5 unità pari al 4,17%) e nessun dipendente con oltre 40 anni di anzianità:

| Ripartizione per anzianità di servizio | Uomini    | %           | Donne     | %           | Totale     | %           |
|----------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|------------|-------------|
| Fino a 15 anni                         | 18        | 52,94%      | 28        | 32,56%      | 46         | 38,33%      |
| Tra 16 e 25 anni                       | 10        | 29,41%      | 43        | 50,00%      | 53         | 44,17%      |
| Tra 26 e 35 anni                       | 5         | 14,71%      | 11        | 12,79%      | 16         | 13,33%      |
| Tra 36 e 40 anni                       | 1         | 2,94%       | 4         | 4,65%       | 5          | 4,17%       |
| Più di 40 anni                         | 0         | 0,00%       | 0         | 0,00%       | 0          | 0,00%       |
| <b>Totale</b>                          | <b>34</b> | <b>100%</b> | <b>86</b> | <b>100%</b> | <b>120</b> | <b>100%</b> |

Il livello di scolarizzazione del personale camerale è buono ed i laureati raggiungono quota 47,50% del totale:

| Titolo di studio posseduto | Uomini    | %           | Donne     | %           | Totale     | %           |
|----------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|------------|-------------|
| Scuola dell'obbligo        | 5         | 14,71%      | 7         | 8,14%       | 12         | 10,00%      |
| Licenza media superiore    | 14        | 41,18%      | 37        | 43,02%      | 51         | 42,50%      |
| Laurea                     | 15        | 44,12%      | 42        | 48,84%      | 57         | 47,50%      |
| <b>Totale</b>              | <b>34</b> | <b>100%</b> | <b>86</b> | <b>100%</b> | <b>120</b> | <b>100%</b> |

Il personale a tempo indeterminato

| VARIAZIONE PERCENTUALE PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO |                        |                     |                  |
|--------------------------------------------------------|------------------------|---------------------|------------------|
| Anno                                                   | N° dipendenti al 31.12 | var % su anno prec. | var. % 2012/2009 |
| 2009                                                   | 105                    |                     |                  |
| 2010                                                   | 105                    | 0,00%               |                  |
| 2011                                                   | 114                    | 8,57%               |                  |
| 2012                                                   | 120                    | 5,26%               | 14,28%           |

La conclusione delle procedure di mobilità volontaria previste dai Piani di reclutamento ha permesso, nell'ultimo biennio, di acquisire nuovo personale proveniente da altre amministrazioni pubbliche soggette, come la Camera di Commercio, a limitazioni alle assunzioni (si tratta quindi di assunzioni che, in base alla normativa vigente, non determinano incrementi nella spesa pubblica). Alla fine del 2012, e al netto del personale in aspettativa, sono in servizio effettivo a tempo indeterminato complessivamente 118 unità di personale, di cui 3 di qualifica dirigenziale.

Il personale a tempo parziale

Il personale di ruolo con rapporto di lavoro a part-time al 31.12.2012 consta di 22 unità (1 in meno rispetto all'anno precedente) pari al 18,33% del totale del personale in ruolo. Secondo il genere, 20 unità sono di sesso femminile e 2 di sesso maschile.

A seguito delle innovazioni in materia di part-time introdotte dall'art. 73 del D.L. 112/2008 e dall'art. 16 della L. 183/2010 e della Circolare della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica – n. 9/2011, con ordine di servizio del Segretario Generale n. 10 del 22.5.2012 è stata approvata la nuova *Disciplina dei rapporti di lavoro a tempo parziale*, che ha regolato in particolare:

- il tipo di articolazione oraria proponibile per i contratti a tempo parziale ed un maggiore dettaglio delle tipologie di posizioni e mansioni ricopribili;
- i criteri di priorità applicabili nella determinazione di una graduatoria tra più dipendenti interessati alla trasformazione;
- il termine massimo del contratto a tempo parziale stipulato con i dipendenti, in modo da consentire un periodico riesame complessivo degli stessi, alla luce sia delle possibili esigenze di altri lavoratori sia delle intervenute esigenze organizzative dell'amministrazione.

Il personale flessibile

Per far fronte ad esigenze temporanee ed eccezionali non affrontabili con il personale in servizio, durante l'anno 2012, il personale di ruolo è stato integrato da 11 unità di personale con contratto a tempo determinato. A queste si sono aggiunte 2 unità a tempo parziale per un limitato periodo di 3 mesi, per le specifiche attività connesse alle rilevazioni del 9° censimento industria e servizi. Le 64,14 mensilità totali, rapportate all'anno, rilevano un valore di 5,34 unità, ben inferiore rispetto all'anno 2011 (15,08), nel pieno rispetto delle norme sul contenimento del ricorso a forme flessibili di occupazione. Si è anche limitato l'utilizzo del contratto di somministrazione lavoro: per questa tipologia si contano nell'anno

4 unità per un totale di 14,17 mensilità, corrispondenti a 1,18 unità rapportate all'anno (dimezzate rispetto le 2,23 unità rilevate nel 2011).

| ANNO 2012 - PERSONALE CON CONTRATTO DI LAVORO FLESSIBILE |       |             |                                   |       |             |
|----------------------------------------------------------|-------|-------------|-----------------------------------|-------|-------------|
| Personale a tempo determinato                            |       |             | Personale somministrazione lavoro |       |             |
| n° unità                                                 | mesi  | unità annue | n° unità                          | mesi  | unità annue |
| 13                                                       | 64,14 | 5,34        | 4                                 | 14,17 | 1,18        |

Il personale dell'azienda speciale Verona Innovazione

Il contratto di lavoro applicato dall'azienda è il C.C.N.L. del settore terziario, distribuzione e servizi. L'organico aziendale, ripartito per livelli, ha subito, rispetto al precedente esercizio, le seguenti variazioni:

| Organico                       | al 31/12/2011 | al 31/12/2012 | Variazioni |
|--------------------------------|---------------|---------------|------------|
| Dirigenti                      | 1             | 1             |            |
| Impiegati 1° livello full time | 5             | 5             | 0          |
| Impiegati 1° livello part time | 0             | 0             | 0          |
| Impiegati 2° livello full time | 1             | 0             | -1         |
| Impiegati 2° livello part time | 2             | 3             | +1         |
| Impiegati 3° livello full time | 7             | 7             | 0          |
| Impiegati 3° livello part time | 0             | 0             | 0          |
| Impiegati 4° livello full time | 3             | 3             | 0          |
| Impiegati 4° livello part time | 1             | 0             | -1         |
| Impiegati 5° liv. a chiamata   | 1             | 0             | -1         |
| <b>Totali</b>                  | <b>21</b>     | <b>19</b>     | <b>-2</b>  |

Nel corso del 2012 sono venuti a scadenza, senza rinnovo, un contratto a part-time di 4° livello ed uno a tempo determinato di 5° livello, si è trasformato in full time un contratto di 2° livello già a part-time. In ragione dell'estensione alle Aziende Speciali camerali, a far data dall'1.1.2012, della normativa applicabile alle Camere di commercio in tema di contenimento delle spese di personale, le integrazioni o rinnovi intervenuti sono avvenuti nel pieno rispetto di dette disposizioni.

### *La Certificazione di qualità e le indagini di customer satisfaction*

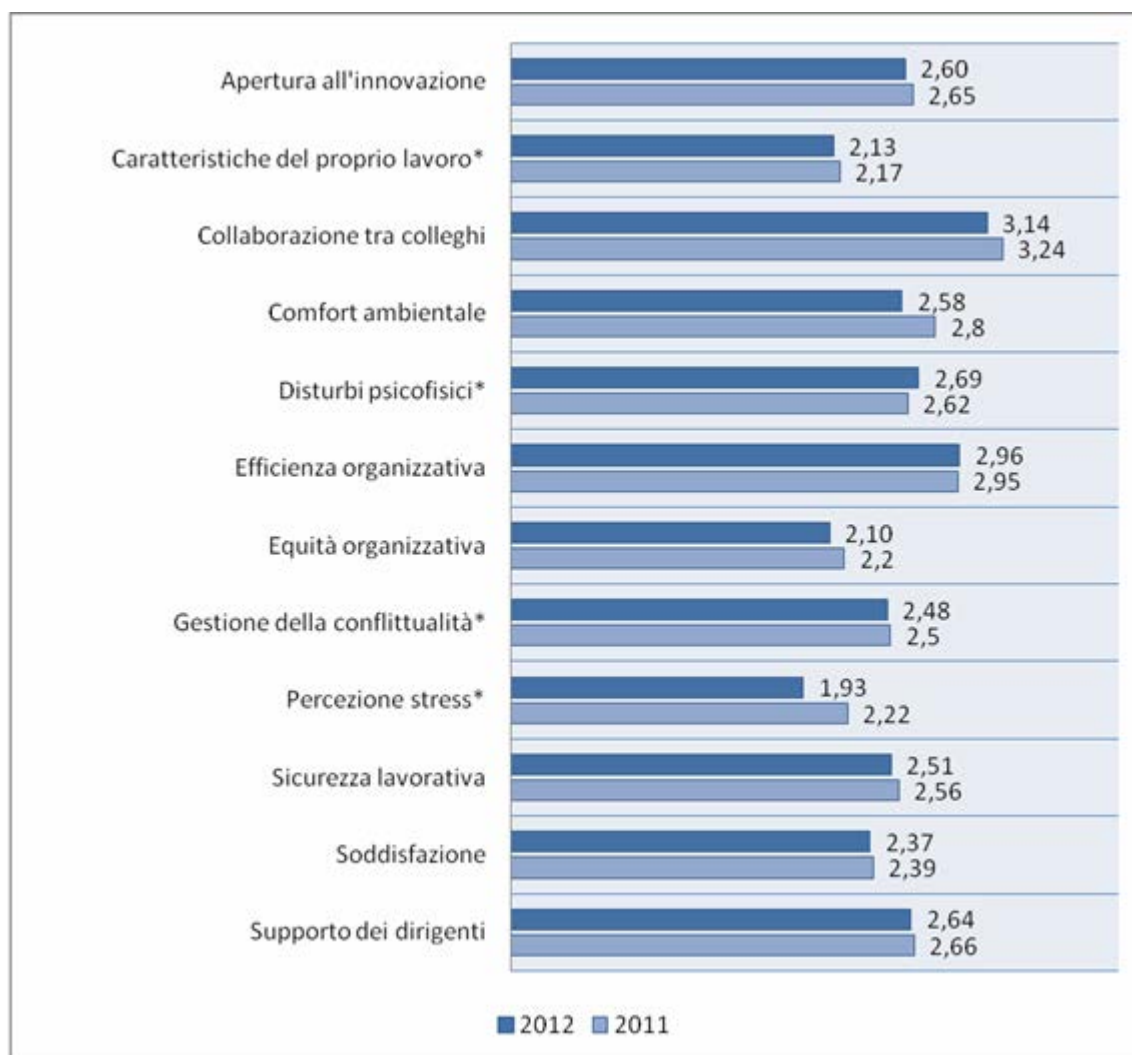
La Camera di commercio di Verona è ente certificato per “attività pubblica per lo sviluppo economico e la promozione delle imprese commerciali, industriali, artigiane, agricole e dei servizi operanti nel territorio”, con particolare riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008. La certificazione, ottenuta per la prima volta nel 1999 da parte di CISQ-CERT, e da allora sempre mantenuta, è stata confermata dall’Ente di certificazione RINA che ha effettuato verifica ispettiva di sorveglianza in data 13 novembre 2012.

Nel corso del 2012, in più occasioni, si sono svolte anche le attività di audit interno per monitorare i processi e i servizi camerali, più precisamente le visite ispettive interne sono state effettuate il 28 e 29 maggio nella sede centrale, mentre le sedi distaccate sono state oggetto di verifica in data 3 ottobre.

Relativamente alla indagine di customer satisfaction interna, anche per l’annualità 2012 si è confermata la scelta di aderire al “Progetto Magellano – condividere le eccellenze”, utilizzando il *kit sul benessere organizzativo* messo a punto dal Dipartimento della Funzione pubblica. L’indagine sul grado di soddisfazione del personale camerale ha coinvolto il personale a tempo indeterminato e determinato e il questionario, somministrato a 112 dipendenti, ha visto un tasso di risposta pari al 59%. Dai dati elaborati, e allo scopo di permettere un confronto immediato tra le varie dimensioni osservate, è predisposto un unico grafico che raccoglie in modo trasversale il punteggio di tutte le sezioni, costituendo così un sintetico “profilo generale”. Dall’analisi dettagliata del profilo (si veda prospetto sotto riportato) emerge che, per il 2012, il punto di forza della Camera di commercio di Verona è risultato essere la “collaborazione tra colleghi” con un punteggio di 3,14, seguito dalla “efficienza organizzativa” che ha raggiunto la media del 2,96. La criticità maggiore, pur ottenendo un punteggio di 2,13 e quindi un valore comunque intermedio, è rappresentata dalle “caratteristiche del proprio lavoro”.



L'adozione della stessa metodologia dell'annualità precedente consente anche di porre a confronto i dati nel tempo:



Quanto alla customer satisfaction esterna, relativamente all'annualità 2012, si è scelto di non confermarne l'affidamento dell'indagine a soggetti esterni, anche in ottemperanza alle norme legislative sulla riduzione e contenimento della spesa pubblica che hanno ovviamente interessato anche la Camera di commercio di Verona. E' stato pertanto predisposto un apposito formulario per condurre un'indagine sull'utenza camerale da realizzarsi con il solo operato del personale assegnato allo staff del Sistema Qualità.

I risultati dell'indagine evidenziano come la Camera di commercio di Verona sia percepita come un ente dinamico e al passo con i tempi

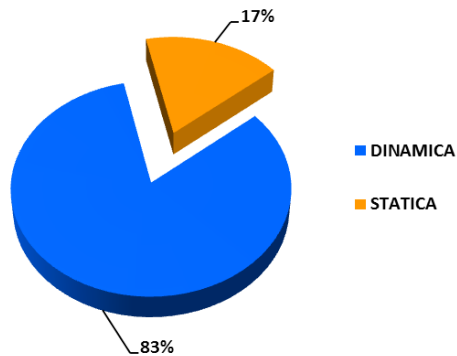
Sia i giudizi espressi sui servizi erogati, sia quelli relativi all'efficacia degli strumenti di comunicazione attestano un elevato grado di soddisfazione. Le nuove esigenze degli utenti camerali in tema di digitalizzazione dell'azione amministrativa sono avvalorate dalla predilezione per gli strumenti telematici (email, internet, social network, newsletter, PEC).

Restano confermati, quali punti di forza, la cortesia e la competenza del personale. Il giudizio complessivo sulle attività della Camera di commercio è stato quantificato utilizzando una scala semantica da 1 a 5 (1=insufficiente, 2=sufficiente, 3=discreto, 4=buono, 5=ottimo). Associando i livelli di valutazione ad un *emoticon*, come nella tabella di seguito riportata, si ottiene una visualizzazione immediata del giudizio espresso dagli utenti camerali rivelatosi ampiamente positivo.

| Livelli di valutazione | Numero di giudizi espressi | % Livello di soddisfazione espresso | Emoticon                                                                            | Giudizio di soddisfazione | Giudizio prevalente                                                                   |
|------------------------|----------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                      | 5                          | 2%                                  |  | Giudizio negativo         |  |
| 2                      | 18                         | 8%                                  |  | Giudizio sufficiente      |                                                                                       |
| 3-4-5                  | 204                        | 90%                                 |  | Giudizio positivo         |                                                                                       |

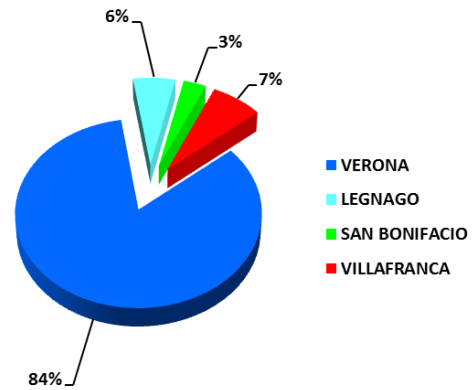
Di seguito si riportano alcune tavole e prospetti grafici significativi:

### Idea complessiva della Camera di Commercio di Verona



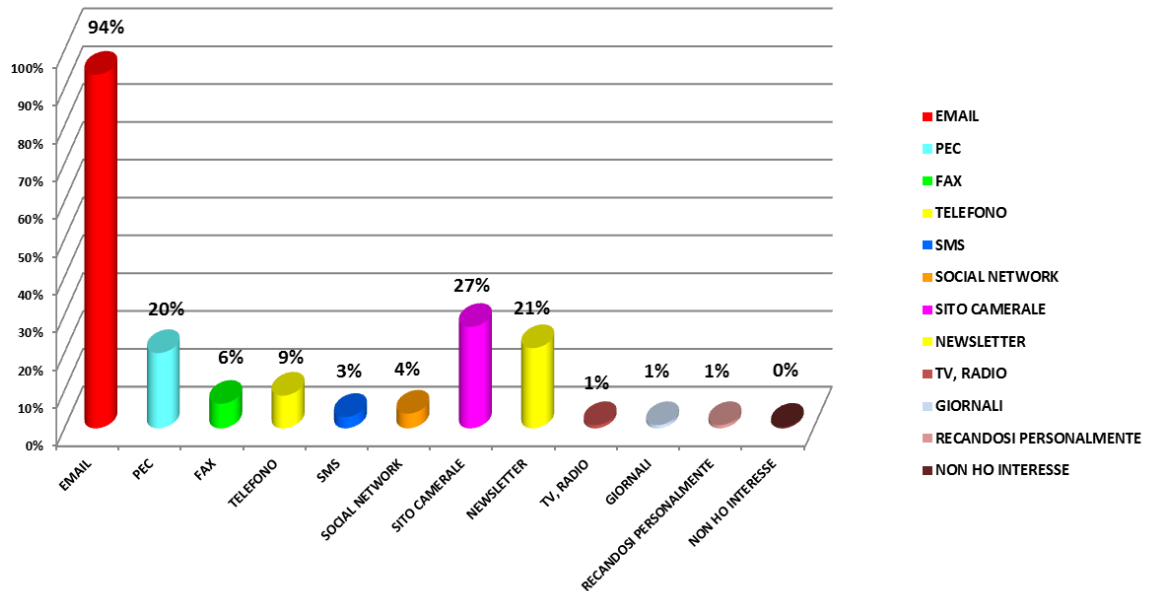
Base: 226 casi

### Sede cui si sono rivolti prevalentemente gli utenti

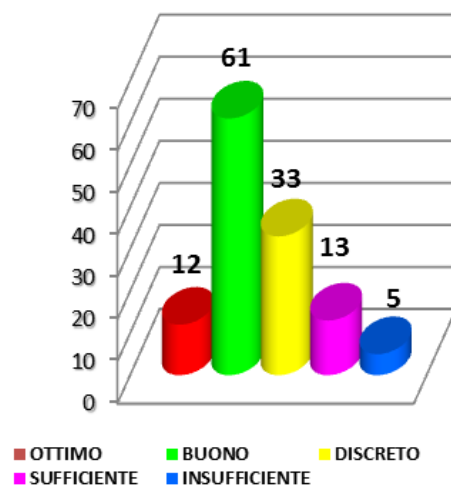


Base: 221 casi

### Modalità ritenute più utili per essere informati sui servizi camerali

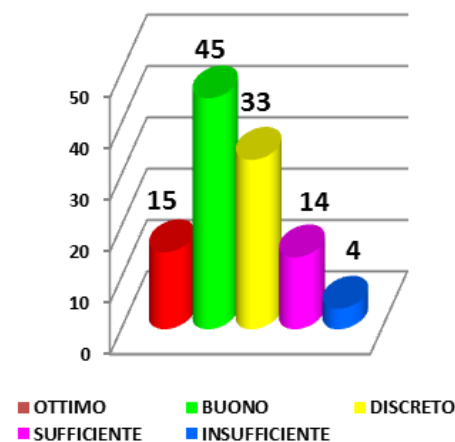


### Utilizzo servizio Internet per pratiche obbligatorie



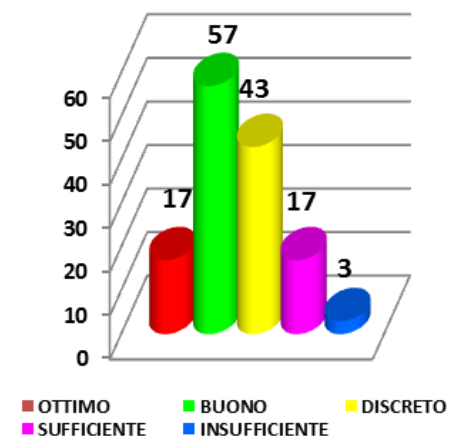
Base: 124 casi

### Utilizzo servizio Internet per informazioni su imprese



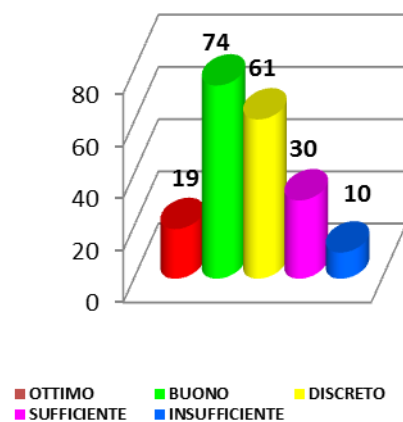
Base: 111 casi

### Utilizzo servizio Internet per reperire modulistica



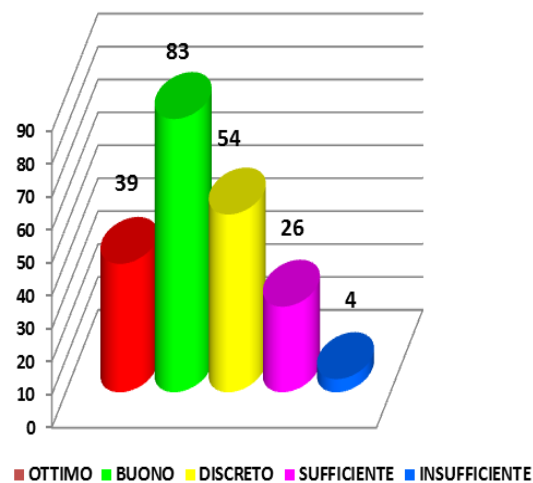
Base: 137 casi

## Tempi erogazione



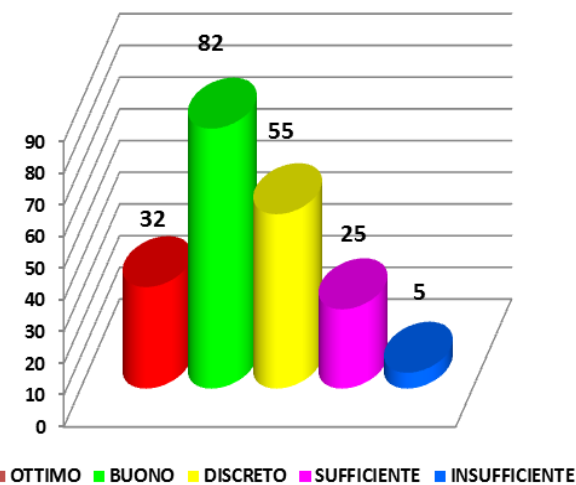
Base: 194 casi

## Cortesia



Base: 206 casi

## Competenza personale



Base: 199 casi

## *Le risorse economiche*

### Principi generali:

Secondo le norme del D.P.R. 254/2005, la Camera di commercio è tenuta ad approvare un Preventivo economico annuale nel quale sono individuati i dati economico-finanziari di competenza, ossia i proventi che si prevede di realizzare e gli oneri che si prevede di sostenere in un determinato esercizio, distinti per gestione corrente e finanziaria. Nella prima confluiscono i valori di proventi ed oneri relativi all'attività caratteristica dell'Ente, mentre la seconda rileva proventi ed oneri derivanti dall'impiego o dalla raccolta di risorse monetarie. Esiste inoltre, nello schema di bilancio utilizzato, anche la gestione straordinaria, difficilmente valorizzata in sede di preventivo quanto piuttosto utilizzata solo nelle rendicontazioni finali. Il risultato di esercizio previsto, in termini di avanzo o disavanzo economico, è quindi la somma algebrica dei risultati delle singole gestioni; la norma prevede che il preventivo chiuda in pareggio, che può essere raggiunto anche mediante utilizzo di avanzi patrimonializzati negli anni precedenti. A completamento delle previsioni economiche, si aggiunge il Piano annuale degli investimenti, relativo alle previsioni di acquisizioni di beni o immobilizzazioni immateriali e di investimenti finanziari.

Il Preventivo economico è strutturato in modo da evidenziare, oltre ai valori complessivi, anche la loro "destinazione" (ripartizione per Funzioni Istituzionali) ossia i principali settori e/o finalità che compongono l'insieme delle attività camerali, così individuati dalle norme del citato D.P.R. 254:

- Funzione A – Organi Istituzionali e Segreteria Generale
- Funzione B – Servizi di supporto
- Funzione C – Anagrafe e Servizi di Regolazione del Mercato
- Funzione D – Studio, Formazione, Informazione e Promozione economica.

Il Preventivo economico annuale, così come il relativo Budget direzionale con cui si affida la gestione delle risorse alla dirigenza, sono approvati prima dell'inizio di ogni esercizio contabile ed individuano le risorse determinate o destinate alle attività definite dal processo di programmazione (Relazione previsionale e programmatica che si dettaglia nei piani operativi del Piano della performance), formulando altresì ipotesi di risultato sull'esercizio in corso al momento dell'approvazione. Successivamente, anche in base ai definitivi risultati dell'esercizio precedente e sulla scorta di eventuali necessari adeguamenti individuati in corso d'anno, si procede all'approvazione di una versione aggiornata del Preventivo e del Budget, definita anche revisione di budget, con le quali è possibile prevedere nuovi e/o maggiori proventi ed oneri, determinando così nuovi valori di risultato economico di esercizio atteso. In corso d'esercizio, invece, qualora si renda necessario procedere a variazioni nelle risorse economiche, in particolare sulla ripartizione per Area dirigenziale e/o funzione e che non si determinino, però, modifiche al risultato di esercizio previsto, si provvede con Determinazione del Segretario generale. In questo caso, l'aggiornamento del preventivo approvato dal Consiglio camerale ricomprende anche queste eventuali variazioni già effettuate.

*Dati economico-patrimoniali 2012*

Valori di previsione:

|                                      | PREVENTIVO<br>2012   | A - ORGANI<br>ISTITUZIONALI E<br>SEGRETERIA<br>GENERALE | B - SERVIZI DI<br>SUPPORTO | C - ANAGRAFE E<br>SERVIZI DI<br>REGOLAZIONE<br>DEL MERCATO | D - STUDIO,<br>FORMAZIONE,<br>INFORMAZIONE E<br>PROMOZIONE<br>ECONOMICA |
|--------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Proventi correnti                    | 25.114.967,56        | 700,00                                                  | 19.580.482,80              | 5.110.510,82                                               | 423.273,94                                                              |
| Oneri correnti                       | -33.250.544,76       | -2.284.528,39                                           | -9.653.697,53              | -5.208.828,04                                              | -16.103.490,80                                                          |
| Risultato Gestione Corrente          | -8.135.577,20        | -2.283.828,39                                           | 9.926.785,27               | -98.317,22                                                 | -15.680.216,86                                                          |
| Risultato Gestione Finanziaria       | 1.356.391,83         | 900.837,45                                              | 449.433,87                 | 4.599,75                                                   | 1.520,76                                                                |
| <b>AVANZO/DISAVANZO DI ESERCIZIO</b> | <b>-6.779.185,37</b> | <b>-1.382.990,94</b>                                    | <b>10.376.219,14</b>       | <b>-93.717,47</b>                                          | <b>-15.678.696,10</b>                                                   |
| <i>Piano degli Investimenti</i>      |                      |                                                         |                            |                                                            |                                                                         |
| Immobilizz. Immateriali              | 68.500,00            |                                                         | 61.500,00                  | 7.000,00                                                   |                                                                         |
| Immobilizz. Materiali                | 3.533.576,55         | 2.000,00                                                | 3.480.026,55               | 46.550,00                                                  | 5.000,00                                                                |
| Immobilizz. Finanziarie              | 6.500.000,00         | 6.500.000,00                                            | 0,00                       | 0,00                                                       |                                                                         |
| <b>Totale Investimenti</b>           | <b>10.102.076,55</b> | <b>6.502.000,00</b>                                     | <b>3.541.526,55</b>        | <b>53.550,00</b>                                           | <b>5.000,00</b>                                                         |

Per sinteticità di esposizione, il prospetto sopra riportato evidenzia i soli valori complessivi per tipologia, anche per favorire il confronto con lo schema che segue, nel quale è data evidenza delle variazioni apportate in sede di aggiornamento della previsione, come deliberata dal Consiglio successivamente alla approvazione del bilancio 2011, e tenuto conto dell'andamento dell'esercizio 2012, nei seguenti nuovi valori:

|                                      | PREVENTIVO 2012      | PREVENTIVO<br>AGGIORNATO 2012 | SCOSTAMENTO       |
|--------------------------------------|----------------------|-------------------------------|-------------------|
| Proventi correnti                    | 25.114.967,56        | 25.263.330,89                 | 148.363,33        |
| Oneri correnti                       | -33.250.544,76       | -33.392.666,53                | - 142.121,77      |
| Risultato Gestione Corrente          | -8.135.577,20        | -8.129.335,64                 | 6.241,56          |
| Risultato Gestione Finanziaria       | 1.356.391,83         | 1.356.391,83                  | -                 |
| <b>AVANZO/DISAVANZO DI ESERCIZIO</b> | <b>-6.779.185,37</b> | <b>-6.772.943,81</b>          | 6.241,56          |
| <i>Piano degli Investimenti</i>      |                      |                               | -                 |
| Immobilizz. Immateriali              | 68.500,00            | 86.000,00                     | 17.500,00         |
| Immobilizz. Materiali                | 3.533.576,55         | 3.667.176,55                  | 133.600,00        |
| Immobilizz. Finanziarie              | 6.500.000,00         | 6.500.000,00                  | -                 |
| <b>Totale Investimenti</b>           | <b>10.102.076,55</b> | <b>10.253.176,55</b>          | <b>151.100,00</b> |

Il nuovo valore del risultato di esercizio previsto in sede di aggiornamento si conferma di segno negativo, seppure leggermente ridotto: il disavanzo è stimato in € 6.772.943,81 con una riduzione di 6.241,56 euro. Tale riduzione è determinata dall'aumento dei **Proventi correnti** per 148.363,33 euro, parzialmente assorbito dall'aumento anche degli **Oneri correnti** di € 142.121,77, riducendo così a 8.129.335,64 il disavanzo della *Gestione corrente*; rimane invece inalterato il risultato previsto per la *Gestione Finanziaria*, positivo per € 1.356.391,83, a parziale riduzione quindi del disavanzo di parte corrente.

La ripartizione dei valori del Preventivo 2012 aggiornato sulle diverse Funzioni istituzionali è stata quindi così rideterminata:

|                                      | PREVENTIVO<br>AGGIORNATO<br>2012 | A - ORGANI<br>ISTITUZIONALI E<br>SEGRETARIA<br>GENERALE | B - SERVIZI DI<br>SUPPORTO | C - ANAGRAFE E<br>SERVIZI DI<br>REGOLAZIONE<br>DEL MERCATO | D - STUDIO,<br>FORMAZIONE,<br>INFORMAZIONE E<br>PROMOZIONE<br>ECONOMICA |
|--------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Proventi correnti                    | 25.263.330,89                    | 732,00                                                  | 19.572.551,87              | 5.206.468,69                                               | 483.578,33                                                              |
| Oneri correnti                       | -33.392.666,53                   | -2.285.546,61                                           | -9.748.898,58              | -5.219.751,71                                              | -16.138.469,63                                                          |
| Risultato Gestione Corrente          | -8.129.335,64                    | -2.284.814,61                                           | 9.823.653,29               | -13.283,02                                                 | -15.654.891,30                                                          |
| Risultato Gestione Finanziaria       | 1.356.391,83                     | 900.837,45                                              | 449.433,87                 | 4.599,75                                                   | 1.520,76                                                                |
| <b>AVANZO/DISAVANZO DI ESERCIZIO</b> | <b>-6.772.943,81</b>             | <b>-1.383.977,16</b>                                    | <b>10.273.087,16</b>       | <b>-8.683,27</b>                                           | <b>-15.653.370,54</b>                                                   |
| <i>Piano degli Investimenti</i>      |                                  |                                                         |                            |                                                            |                                                                         |
| Immobilizz. Immateriali              | 86.000,00                        |                                                         | 69.000,00                  | 17.000,00                                                  |                                                                         |
| Immobilizz. Materiali                | 3.667.176,55                     | 2.141,00                                                | 3.611.310,55               | 46.225,00                                                  | 7.500,00                                                                |
| Immobilizz. Finanziarie              | 6.500.000,00                     | 6.500.000,00                                            | 0,00                       | 0,00                                                       |                                                                         |
| <b>Totale Investimenti</b>           | <b>10.253.176,55</b>             | <b>6.502.141,00</b>                                     | <b>3.680.310,55</b>        | <b>63.225,00</b>                                           | <b>7.500,00</b>                                                         |

L'analisi dei valori di previsione secondo le diverse Funzioni Istituzionali permette di rendere più evidente in quale modo trova esplicitazione l'indirizzo strategico di azione indicato dal Consiglio camerale nei documenti di programmazione annuale.

In altri termini, elaborare un preventivo economico annuale che chiude con un forte disavanzo, piuttosto che con il prescritto pareggio di bilancio, altro non è che la materiale conseguenza della scelta volutamente operata dal Consiglio camerale di supportare e agevolare, con ogni mezzo, le imprese veronesi nel difficile momento di crisi. Rispetto quindi agli esercizi passati, nel 2012 si è previsto un sostanzioso incremento degli interventi a favore delle



aziende della Provincia, accompagnato dalla rinuncia alla maggiorazione del diritto annuale. Si tratta, in sostanza, di uno sforzo straordinario che l'Ente ha valutato di poter sostenere, facendovi fronte mediante parziale utilizzo dell'avanzo patrimonializzato dagli esercizi precedenti.

L'aspetto "economico" di questa scelta è quindi evidente, nei valori complessivi, dalla determinazione di un valore di Proventi correnti di circa 2 milioni di euro inferiore a quello degli esercizi precedenti (pari a -8,2%) mentre gli Oneri correnti aumentano di oltre 4 milioni di euro, pari a + 14,5%. A livello di singola Funzione Istituzionale, l'effetto è ravvisabile nel forte disavanzo della Funzione D – Studio, formazione, informazione e promozione economica, all'interno della quale è collocata quasi per intero la voce di spesa *Interventi Economici*; mentre si registra, sempre rispetto ad esercizi precedenti, un più contenuto margine positivo per la Funzione B – Servizi di supporto, cui vengono convenzionalmente attribuiti i ricavi da *Diritto Annuale*.

L'aspetto "operativo", invece, risulta evidente nella programmazione delle attività annuali all'interno del Piano della Performance: per esempio all'obiettivo Strategico *Sostegno, anche finanziario, al sistema economico e a particolari settori in difficoltà*, all'interno del quale sono previste specifiche azioni di intervento a favore delle imprese con nuovi bandi di contributo.

Nelle successive sezioni della presente Relazione, saranno ripresi, e approfonditi, i concetti ora espressi e qui riportati allo scopo di sottolineare come all'interno del *ciclo di gestione della performance* si realizzi una manifesta integrazione di diversi aspetti, in piena coerenza tra programmazione e ciclo di bilancio.

Valori di consuntivo:

Gli schemi contabili di bilancio introdotti dal DPR 254/2005, prevedono che in fase di rendicontazione si utilizzi uno schema di conto economico di stampo civilistico (e quindi a valori complessivi raffrontati con l'esercizio precedente), completato da uno schema di dettaglio ("consuntivo ex art.24" dalla norma del decreto che lo prevede) relativo alle risultanze annuali secondo la destinazione per Funzioni Istituzionali, confrontati con la previsione aggiornata. Tale schema, in considerazione del grado di dettaglio che esprime, è inserito nella specifica sezione 4. sulle risorse, efficienze ed economicità, nella quale sarà anche compiutamente riportata l'analisi di dettaglio delle risultanze economiche dell'esercizio.

In questa sezione, per favorire la sinteticità delle informazioni, si riportano il Conto Economico e lo Stato Patrimoniale ripresi dal bilancio di esercizio 2012.

Ad ogni buon conto, si evidenzia fin da ora che il risultato di esercizio 2012 registra un disavanzo di importo superiore alle previsioni, pari a complessivi € 9.880.607,87.

CONTO ECONOMICO AL 31.12.2012

| VOCI DI ONERE/PROVENTO                                              | VALORI AL<br>31.12.2011 | VALORI AL<br>31.12.2012 | DIFFERENZE         |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------|
| <b>GESTIONE CORRENTE</b>                                            |                         |                         |                    |
| A) Proventi Correnti                                                |                         |                         |                    |
| 1) Diritto Annuale                                                  | 21.399.601              | 19.507.285              | -1.892.316         |
| 2) Diritti di Segreteria                                            | 4.678.666               | 4.587.549               | -91.117            |
| 3) Contributi trasferimenti e altre entrate                         | 1.243.190               | 794.990                 | -448.200           |
| 4) Proventi da gestione di beni e servizi                           | 443.466                 | 491.730                 | 48.270             |
| 5) Variazione delle rimanenze                                       | -50.058                 | -20.620                 | 29.432             |
| Arrotondamenti                                                      | -1                      | -1                      | 0                  |
| Totale proventi correnti (A)                                        | 27.714.864              | 25.360.933              | -2.353.931         |
| B) Oneri Correnti                                                   |                         |                         |                    |
| 6) Personale                                                        | 4.941.421               | 4.958.343               | 16.922             |
| a) competenze al personale                                          | 3.626.364               | 3.677.041               | 50.677             |
| b) oneri sociali                                                    | 911.163                 | 893.004                 | -18.159            |
| c) accantonamenti al T.F.R.                                         | 219.509                 | 278.141                 | 58.632             |
| d) altri costi                                                      | 184.386                 | 110.157                 | -74.229            |
| 7) Funzionamento                                                    | 6.473.777               | 6.678.557               | 204.780            |
| a) Prestazioni servizi                                              | 2.375.099               | 2.324.949               | -50.150            |
| b) godimento di beni di terzi                                       | 267.439                 | 254.663                 | -12.776            |
| c) Oneri diversi di gestione                                        | 1.144.849               | 1.561.335               | 416.486            |
| d) Quote associative                                                | 2.318.075               | 2.213.420               | -104.655           |
| e) Organi istituzionali                                             | 368.315                 | 324.190                 | -44.125            |
| 8) Interventi economici                                             | 10.602.527              | 13.692.889              | 3.090.362          |
| 9) Ammortamenti e accantonamenti                                    | 6.850.732               | 6.566.466               | -284.266           |
| a) Immob. immateriali                                               | 50.296                  | 61.718                  | 11.422             |
| b) Immob. materiali                                                 | 1.013.260               | 1.014.574               | 1.314              |
| c) svalutazione crediti                                             | 3.807.766               | 3.808.124               | 358                |
| d) fondi rischi e oneri                                             | 1.979.411               | 1.682.051               | -297.360           |
| Arrotondamenti                                                      | 1                       | 0                       | -1                 |
| Totale Oneri Correnti (B)                                           | 28.868.458              | 31.896.253              | 3.027.797          |
| Risultato della gestione corrente (A-B)                             | -1.153.594              | -6.535.322              | -5.381.728         |
| <b>C) GESTIONE FINANZIARIA</b>                                      |                         |                         |                    |
| 10) Proventi finanziari                                             | 1.521.917               | 1.510.987               | -10.930            |
| 11) Oneri finanziari                                                | -8.000                  | 0                       | 8.000              |
| Risultato gestione finanziaria                                      | 1.513.917               | 1.510.987               | -2.930             |
| <b>D) GESTIONE STRAORDINARIA</b>                                    |                         |                         | 0                  |
| 12) Proventi straordinari                                           | 2.163.082               | 692.472                 | -1.470.610         |
| 13) Oneri straordinari                                              | 212.275                 | -108.284                | -320.559           |
| Arrotondamenti                                                      |                         |                         | 0                  |
| Risultato gestione straordinaria                                    | 1.950.807               | 584.188                 | -1.366.619         |
| <b>E) Rettifiche di valore attività finanziaria</b>                 |                         |                         | 0                  |
| 14) Rivalutazioni attivo patrimoniale                               |                         | 0                       | 0                  |
| 15) Svalutazioni attivo patrimoniale                                | -700.621                | -5.440.461              | -4.739.840         |
| Differenza rettifiche attività finanziaria                          | -700.621                | -5.440.461              | -4.739.840         |
| <b>Disavanzo/Avanzo economico esercizio (A-B +/- C +/- D +/- E)</b> | <b>1.610.509</b>        | <b>-9.880.608</b>       | <b>-11.491.117</b> |

STATO PATRIMONIALE AL 31.12.2012

| ATTIVO                                  | Valori al<br>31.12.2011 | Valori al<br>31.12.2012 | Differenza        |
|-----------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------|
| <b>A) IMMOBILIZZAZIONI</b>              |                         |                         |                   |
| <b>a) Immateriali</b>                   |                         |                         |                   |
| <i>Licenze d'uso</i>                    | 23.620                  | 52.755                  | 29.135            |
| <i>Altre</i>                            | 89.226                  | 78.026                  | -11.200           |
| <i>Arrotondamenti</i>                   | -1                      | -1                      | 0                 |
| Totale Immobilizzazioni Immateriali     | 112.845                 | 130.780                 | 17.935            |
| <b>b) Materiali</b>                     |                         |                         |                   |
| <i>Immobili</i>                         | 16.461.505              | 15.593.752              | -867.753          |
| <i>Attrezzi, non informatiche</i>       | 74.007                  | 54.991                  | -19.016           |
| <i>Attrezzature informatiche</i>        | 120.127                 | 124.087                 | 3.960             |
| <i>Arredi e mobili</i>                  | 155.223                 | 163.666                 | 8.443             |
| <i>Automezzi</i>                        | 7.200                   | 2.400                   | -4.800            |
| <i>Arrotondamenti</i>                   |                         | 1                       | 1                 |
| Totale Immobilizzazioni Materiali       | 16.818.062              | 15.938.897              | -879.165          |
| <b>c) Finanziarie</b>                   |                         |                         |                   |
| <i>Partecipazioni e quote</i>           | 38.356.090              | 39.239.096              | 883.006           |
| <i>Prestiti ed anticipazioni attive</i> | 9.255.500               | 9.241.045               | -14.455           |
| Totale Immobilizzazioni Finanziarie     | 47.611.590              | 48.480.141              | 868.551           |
| <i>Arrotondamenti</i>                   | 1                       | 0                       | -1                |
| <b>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI</b>          | <b>64.542.498</b>       | <b>64.549.818</b>       | <b>7.320</b>      |
| <b>B) ATTIVO CIRCOLANTE</b>             |                         |                         |                   |
| <b>d) Rimanenze</b>                     |                         |                         |                   |
| <i>Rimanenze di magazzino</i>           | 308.762                 | 288.137                 | -20.625           |
| Totale rimanenze                        | 308.762                 | 288.137                 | -20.625           |
| <b>e) Crediti di Funzionamento</b>      |                         |                         |                   |
| <i>Crediti da diritto annuale</i>       | 10.426.561              | 10.513.943              | 87.382            |
| <i>Crediti v/ clienti</i>               | 470.500                 | 440.038                 | -30.462           |
| <i>Crediti per servizi c/ terzi</i>     | 7.579                   | 129.448                 | 121.869           |
| <i>Crediti diversi</i>                  | 742.334                 | 832.299                 | 89.965            |
| <i>Erario c/ iva</i>                    | 4.931                   | 12.644                  | 7.713             |
| <i>Titoli non immobilizzati</i>         | 19.297.600              | 0                       | -19.297.600       |
| Totale crediti di funzionamento         | 30.949.506              | 11.928.372              | -19.021.134       |
| <b>f) Disponibilità Liquide</b>         |                         |                         |                   |
| <i>Banca c/ c</i>                       | 23.534.421              | 37.094.937              | 13.560.516        |
| <i>Depositi postali</i>                 | 105.957                 | 64.910                  | -41.047           |
| Totale disponibilità liquide            | 23.640.378              | 37.159.847              | 13.519.469        |
| <b>TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE</b>         | <b>54.898.646</b>       | <b>49.376.356</b>       | <b>-5.522.290</b> |
| <b>C) RATEI E RISCONTI ATTIVI</b>       |                         |                         |                   |
| <i>Ratei attivi</i>                     | 149.284                 | 112.842                 | -36.442           |
| <i>Risconti attivi</i>                  | 70.229                  | 8.159                   | -62.070           |
| <i>Arrotondamenti</i>                   | -1                      | -1                      | 0                 |
| Totale Ratei e risconti attivi          | 219.512                 | 121.000                 | -98.512           |
| <i>Arrotondamenti</i>                   | 1                       | 1                       | 0                 |
| <b>TOTALE ATTIVO</b>                    | <b>119.660.657</b>      | <b>114.047.175</b>      | <b>-5.613.482</b> |

| PASSIVO                                          | Valori al<br>31.12.2011 | Valori al<br>31.12.2012 | Differenza  |
|--------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------|
| <b>A) PATRIMONIO NETTO</b>                       |                         |                         |             |
| <i>Patrimonio netto esercizi precedenti</i>      | 92.222.453              | 93.832.961              | 1.610.508   |
| <i>Disavanzo/Avanzo economico esercizio</i>      | 1.610.509               | -9.880.608              | -11.491.117 |
| <i>Riserva Indisponibile ex D.P.R. 254/2005</i>  | 6.949.437               | 6.949.437               | 0           |
| <i>Riserve da partecipazioni</i>                 | 49.885                  | 52.608                  | 2.723       |
| <i>Altre riserve da partecipazioni</i>           |                         | 2.780.376               | 2.780.376   |
| <i>Arrotondamenti</i>                            | -1                      | 1                       | 2           |
| Totale patrimonio netto                          | 100.832.283             | 93.734.775              | -7.097.508  |
| <b>B) DEBITI DI FINANZIAMENTO</b>                |                         |                         |             |
| <i>Mutui passivi</i>                             | 0                       | 0                       | 0           |
| <i>Prestiti ed anticipazioni passive</i>         | 0                       | 0                       | 0           |
| TOT. DEBITI DI FINANZIAMENTO                     | 0                       | 0                       | 0           |
| <b>C) TRATTAMENTO FINE RAPPORTO</b>              |                         |                         |             |
| <i>Fondo trattamento di fine rapporto</i>        | 4.085.008               | 4.343.954               | 258.946     |
| TOT. F.DO TRATT. FINERAP.                        | 4.085.008               | 4.343.954               | 258.946     |
| <b>D) DEBITI DI FUNZIONAMENTO</b>                |                         |                         |             |
| <i>Debiti v/ fornitori</i>                       | 1.393.335               | 820.292                 | -573.043    |
| <i>Debiti v/ società e org. sistema camerale</i> | 500.307                 | 296.613                 | -203.694    |
| <i>Debiti tributari e previdenziali</i>          | 156.897                 | 73.212                  | -83.685     |
| <i>Debiti v/ dipendenti</i>                      | 347.101                 | 399.611                 | 52.510      |
| <i>Debiti v/ Organi Istituzionali</i>            | 160.696                 | 152.659                 | -8.037      |
| <i>Debiti diversi</i>                            | 7.473.362               | 11.278.228              | 3.804.866   |
| <i>Debiti per servizi c/ terzi</i>               | 112.419                 | 100.138                 | -12.281     |
| <i>Arrotondamenti</i>                            | -1                      |                         | -1          |
| TOTALE DEBITI DI FUNZ.                           | 10.144.116              | 13.120.753              | 2.976.637   |
| <b>E) FONDI PER RISCHI ED ONERI</b>              |                         |                         |             |
| <i>Fondo Imposte</i>                             |                         |                         |             |
| <i>Altri Fondi</i>                               | 3.905.034               | 2.174.299               | -1.730.735  |
| TOT. F.DI RISCHI E ONERI                         | 3.905.034               | 2.174.299               | -1.730.735  |
| <b>F) RATEI E RISCONTI PASSIVI</b>               |                         |                         |             |
| <i>Ratei Passivi</i>                             | 123.866                 | 134.120                 | 10.254      |
| <i>Risconti Passivi</i>                          | 570.348                 | 539.275                 | -31.073     |
| TOTALE RATEI E RISCONTI PASSIVI                  | 694.215                 | 673.395                 | -20.820     |
| TOTALE PASSIVO E PATRIMONIO NETTO                | 18.828.373              | 20.312.401              | 1.484.028   |
| <b>TOTALE GENERALE</b>                           | 119.660.657             | 114.047.175             | -5.613.482  |

Immobilizzazioni finanziarie:

All'interno dello Stato Patrimoniale della Camera di commercio di Verona, la voce Immobilizzazioni Finanziarie riveste una considerevole importanza non tanto e non solo per il valore monetario, quanto perché, attraverso le partecipazioni, la Camera dà sviluppo all'economia locale. Di seguito si riporta l'elenco dettagliato delle partecipazioni possedute, con suddivisione per tipologie, come solitamente riportato nella nota integrativa che accompagna il bilancio di esercizio.

*Partecipazioni in imprese controllate*

| SOCIETA'                                                             | %      | VALORE DELLE PARTECIPAZIONI AL 31.12.2011 | VARIAZIONI IN AUMENTO | VARIAZIONI IN DIMINUIZIONE | VALORE DELLE PARTECIPAZIONI AL 31.12.2012 |
|----------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------|-----------------------|----------------------------|-------------------------------------------|
| Centro servizi distretto del mobile s. cons. a r. l. in liquidazione | 68,44% | 136.191                                   | -                     | 22.799                     | 113.392                                   |
| Centro servizi marmo soc. cons. a r. l.                              | 84,90% | 41.611                                    | 109.463               | 142.584                    | 8.490                                     |
| Sviluppo Fiere S.p.A. in liquidazione                                | 50,00% | 967.281                                   | 28                    | 967.309                    | 0                                         |
| Consorzio Promoveneto in liquidazione                                | 50,00% | 58.511                                    |                       | 4.627                      | 53.884                                    |
| <b>TOTALE</b>                                                        |        | <b>1.203.594</b>                          | <b>109.491</b>        | <b>1.137.319</b>           | <b>175.766</b>                            |

| ALTRI ORGANISMI CONTROLLATI                                             | %      | VALORE DELLE PARTECIPAZIONI AL 31.12.2011 | VARIAZIONI IN AUMENTO | VARIAZIONI IN DIMINUIZIONE | VALORE DELLE PARTECIPAZIONI AL 31.12.2012 |
|-------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------|-----------------------|----------------------------|-------------------------------------------|
| Magazzini generali (in base al versato)                                 | 33,00% | 5.156.179                                 |                       |                            | 5.156.179                                 |
| Consorzio ZAI Verona (in base al versato)                               | 33,00% | 645.055                                   |                       |                            | 645.055                                   |
| Consorzio per lo sviluppo del basso veronese (in base al versato)       | 25,31% | 126.532                                   |                       |                            | 126.532                                   |
| Azienda trasporti funicolari Malcesine-Monte Baldo (in base al versato) | 25,00% | 39.000                                    |                       |                            | 39.000                                    |
| <b>TOTALE</b>                                                           |        | <b>5.966.766</b>                          |                       |                            | <b>5.966.766</b>                          |

*Partecipazioni in imprese collegate*

| SOCIETA' PARTECIPATE                                          | %      | VALORE DELLE PARTECIPAZIONI AL 31.12.2011 | VARIAZIONI IN AUMENTO | VARIAZIONI IN DIMINUIZIONE | VALORE DELLE PARTECIPAZIONI AL 31.12.2012 |
|---------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------|-----------------------|----------------------------|-------------------------------------------|
| Aeroporto "Valerio Catullo" SpA                               | 27,72% | 14.277.324                                | 6.297.808             | 7.182.802                  | 13.392.330                                |
| Verona & lago di Garda convention bureau scrl in liquidazione | 24,50% | 0                                         | 7.350                 |                            | 7.350                                     |
| <b>TOTALE</b>                                                 |        | <b>14.277.324</b>                         | <b>6.305.158</b>      | <b>7.182.802</b>           | <b>13.399.680</b>                         |

*Altre partecipazioni alla data del 31 dicembre 2012*

| SOCIETA' ED ALTRI ORGANISMI PARTECIPATI                           | %      | VALORE DELLE PARTECIPAZIONI AL 31/12/2011 | VARIAZIONI IN AUMENTO | VARIAZIONI IN DIMINUIZIONE | VALORE DELLE PARTECIPAZIONI AL 31/12/2012 |
|-------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------|-----------------------|----------------------------|-------------------------------------------|
| Agroqualità S.p.A.                                                | 1,33%  | 23.787                                    |                       |                            | 23.787                                    |
| JOB Camere srl (già IC Outsourcing srl)                           | 0,07%  | 616                                       |                       |                            | 616                                       |
| IC Outsourcing srl                                                | 0,07%  | 273                                       |                       |                            | 273                                       |
| Mercato ort.lo Bussolengo e Pescantina soc. cons. a r.l.          | 8,00%  | 5.286                                     |                       |                            | 5.286                                     |
| Mercato ort.lo di Villafranca soc. cons a r. l.                   | 8,00%  | 2.186                                     |                       |                            | 2.186                                     |
| Mercato ort.lo Valeggio s/m soc. cons. a r.l.                     | 0,21%  | 138                                       |                       |                            | 138                                       |
| Tirreno Brennero srl                                              | 5,21%  | 21.172                                    |                       |                            | 21.172                                    |
| Unioncamere Veneto servizi soc. cons. a r.l.                      | 19,02% | 510.358                                   |                       |                            | 510.358                                   |
| Universitas Mercatorum soc. cons. a r.l.                          | 0,77%  | 2.456                                     |                       |                            | 2.456                                     |
| Retecamere soc. cons. a r.l.                                      | 0,10%  | 4.575                                     |                       |                            | 4.575                                     |
| Società consortile idrovie padane (in sigla S.C.I.P.)             | 2,00%  | 2.000                                     |                       |                            | 2.000                                     |
| Autostrada del Brennero SpA                                       | 1,70%  | 4.617.280                                 |                       |                            | 4.617.280                                 |
| A4 Holding SpA                                                    | 1,58%  | 7.832.429                                 | 2.788.477             |                            | 10.620.906                                |
| Infocamere soc. cons. p.a.                                        | 0,12%  | 63.836                                    |                       |                            | 63.836                                    |
| Infracom Italia SpA                                               | 0,19%  | 18.853                                    |                       |                            | 18.853                                    |
| ISNART - Istituto nazionale ricerche sul turismo Soc. cons. p. A. | 0,52%  | 5.472                                     |                       |                            | 5.472                                     |
| Borsa Merci telematica italiana soc. cons. p.a.                   | 0,54%  | 12.884                                    |                       |                            | 12.884                                    |
| Parco Scientifico di Verona SpA                                   | 19,24% | 452.002                                   |                       |                            | 452.002                                   |
| Tecno Holding SpA                                                 | 0,08%  | 134.459                                   |                       |                            | 134.459                                   |
| Tecnoservicecamere soc. cons. p.a. (già Tecnocamere s.c.pa.)      | 0,13%  | 2.759                                     |                       |                            | 2.759                                     |
| VeronaMercato SpA                                                 | 8,37%  | 2.872.564                                 |                       |                            | 2.872.564                                 |
| Fondazione Arena di Verona                                        | 0,99%  | 242.675                                   |                       |                            | 242.675                                   |
| Fondazione culturale Salieri                                      | 12,50% | 12.561                                    |                       |                            | 12.561                                    |
| Fondazione G. Rumor                                               | 3,05%  | 67.787                                    |                       |                            | 67.787                                    |
| <b>TOTALE</b>                                                     |        | <b>16.908.408</b>                         | <b>2.788.477</b>      | <b>0</b>                   | <b>19.696.885</b>                         |
| <b>Arrotondamenti</b>                                             |        | <b>- 2</b>                                | <b>1</b>              |                            | <b>-1</b>                                 |
| <b>TOTALE GENERALE PARTECIPAZIONI</b>                             |        | <b>38.356.090</b>                         | <b>9.203.127</b>      | <b>8.320.121</b>           | <b>39.239.096</b>                         |

### 2.3 I risultati raggiunti

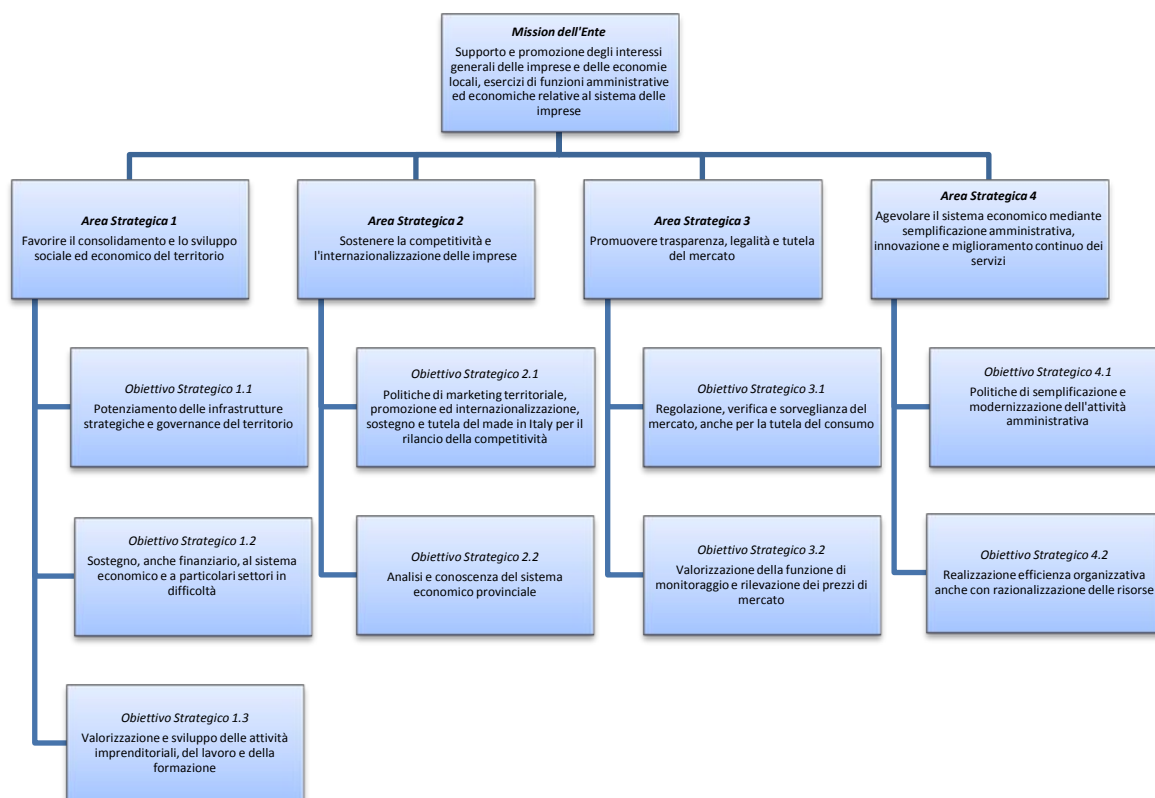
Scopo di questa sezione è fornire una informazione generale, e possibilmente di immediata comprensione, dei risultati di performance complessivi dell'Ente nel corso dell'anno, mentre l'analisi approfondita e dettagliata sui diversi livelli della pianificazione e programmazione sarà, invece, successivamente sviluppata e rappresentata nella terza sezione della Relazione.

Il processo di programmazione della Camera di Commercio di Verona per l'esercizio 2012 presenta però particolarità tali che meritano di essere compiutamente descritte e analizzate, anche perché la loro piena comprensione rende più agevole e significativa la valutazione dei risultati ottenuti. Più precisamente, il 2012 si caratterizza con elementi di continuità negli aspetti di programmazione, ma anche per l'adozione di nuove soluzioni metodologiche.

Si è proseguito, e rafforzato, il percorso di adeguamento alle norme del D.Lsg. 150/2009, essendo ormai sostanzialmente “a regime” l'implementazione del ciclo di gestione della performance. Il *Piano della Performance* è stato approvato dalla Giunta, con deliberazione n. 16 del 30 gennaio 2012: il documento, nel rispetto della valenza del Programma pluriennale 2010-2014, ha confermato le linee di indirizzo strategiche generali definite dal Consiglio camerale e aggiornato la programmazione operativa annuale, in coerenza con le risorse disponibili indicate dal preventivo economico approvato per il 2012.

La “base comune” tra la programmazione del 2012 e quella degli anni precedenti si evidenzia, in particolare, nello schema grafico di sintesi delle Aree ed Obiettivi strategici, uguale per entrambe le annualità:





Seppure quindi impostata con le medesime fasi e tempistiche della precedente, questa seconda annualità del ciclo di gestione della Performance per la Camera di commercio di Verona si è, però, distinta per una scelta metodologica e operativa diversa: si è utilizzato, infatti, un nuovo sistema informatico, appositamente realizzato per le Camere di commercio da Infocamere, che si sviluppa su moduli differenziati, ma con banche-dati comuni, permettendo una gestione integrata dell'insieme degli aspetti di pianificazione, monitoraggio e rendicontazione delle diverse attività e azioni previste.

Caratteristica principale del nuovo sistema informatico, è la presenza di indicatori di performance (*key performance indicator*, per brevità KPI) per ognuno dei diversi livelli di dettaglio su cui si sviluppa il Piano della Performance, a partire dagli Obiettivi strategici fino alle singole azioni definite; questi indicatori

consentono di valorizzare separatamente i risultati (attesi e ottenuti) per i diversi livelli operativi della programmazione.

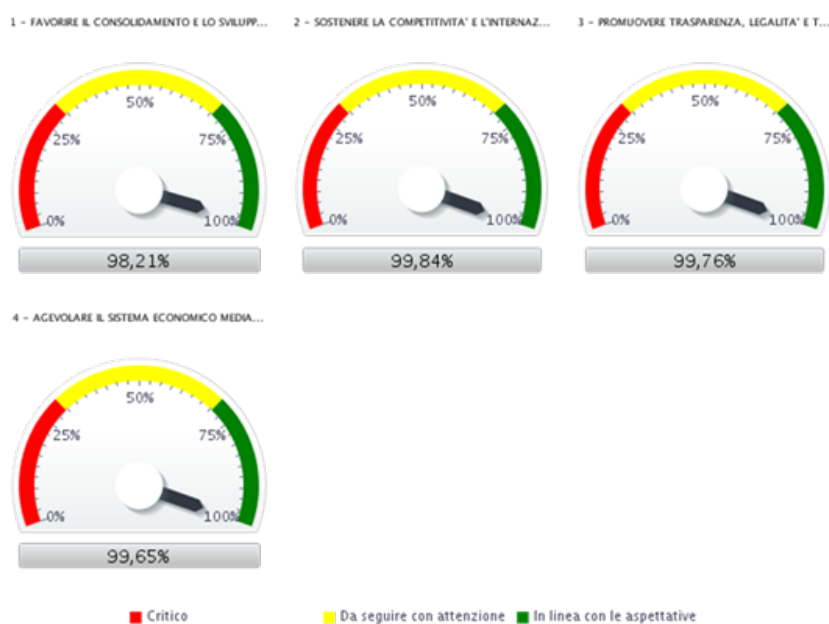
Questa differenza, rispetto al modello utilizzato in precedenza, laddove l'indicatore di misurazione era specificamente previsto per il solo ultimo livello di dettaglio della pianificazione (azioni), determina anche un diverso sistema per l'aggregazione dei risultati rilevati. Mentre prima venivano monitorati e rilevati valori di performance esclusivamente in riferimento alle singole azioni, con risultati che, sommati in media matematica e opportunamente parametrati al valore ponderale assegnato, erano fatti risalire fino ai livelli superiori, determinando un valore complessivo di performance, il nuovo sistema, invece, misura ognuno dei diversi livelli del Piano attraverso gli specifici KPI individuati, fornendo dati utilizzabili sia singolarmente che in forma aggregata, in funzione delle chiavi di lettura necessarie.

Per agevolare eventuali confronti tra i risultati ottenuti, stante la medesima impostazione generale della programmazione tra le due annualità, i valori di performance 2012 riferiti ai diversi livelli dell'alberatura del Piano sono quindi espressi in forma aggregata, ossia mediando il valore rilevato dallo specifico KPI assegnato con quello complessivo del sottostante livello di dettaglio, consentendo quindi una misurazione della performance “a risalita” tra livelli, a garanzia di una più corretta e precisa valutazione.

Fatte queste precisazioni sulle nuove modalità operative relative alla fase di monitoraggio, si segnala infine un'ulteriore peculiarità del sistema informatico, ossia il buon livello di rappresentazione grafica del processo. A “commento” dei valori di performance rilevati sono associati strumenti grafici (colori standard, indicatori a manometro o cruscotto) che facilitano la visualizzazione del livello di performance raggiunta. Ciò consente anche di rispettare pienamente quanto richiesto dalla CIVIT che ha emanato apposite delibere e linee-guida sui contenuti e modalità di redazione dei documenti richiesti dal D.Lgs. 150/2009.

Si è detto in premessa che questa sezione della Relazione deve riferire dati sintetici; si ritiene pertanto di presentare ora il risultato ottenuto in riferimento ai primi due livelli di articolazione della pianificazione, ossia le *Aree Strategiche* e gli *Obiettivi strategici*, rimandando gli approfondimenti alla successiva apposita sezione.

## Aree Strategiche



| Area Strategica                                                                                                              | Performance |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1 - FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO SOCIALE ED ECONOMICO DEL TERRITORIO                                             | 98,21%      |
| 2 - SOSTENERE LA COMPETITIVITA' E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE                                                     | 99,84%      |
| 3 - PROMUOVERE TRASPARENZA, LEGALITA' E TUTELA DEL MERCATO                                                                   | 99,76%      |
| 4 - AGEVOLARE IL SISTEMA ECONOMICO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA, INNOVAZIONE E MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI SERVIZI | 99,65%      |

## Obiettivi Strategici



| Area Strategica                                                                                                              | Obiettivo Strategico                                                                                                                                  | Performance |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1 - FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO SOCIALE ED ECONOMICO DEL TERRITORIO                                             | 1.1 Azioni di potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio                                                              | 100,00%     |
|                                                                                                                              | 1.2 Sostegno, anche finanziario, al sistema economico e a particolari settori in difficoltà                                                           | 98,66%      |
|                                                                                                                              | 1.3 Valorizzazione e sviluppo delle attività imprenditoriali, del lavoro e della formazione                                                           | 95,99%      |
| 2 - SOSTENERE LA COMPETITIVITA' E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE                                                     | 2.1 Politiche di marketing territoriale, promozione e internazionalizzazione, sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività | 99,69%      |
|                                                                                                                              | 2.2 Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale                                                                                            | 100,00%     |
| 3 - PROMUOVERE TRASPARENZA, LEGALITA' E TUTELA DEL MERCATO                                                                   | 3.1 Regolazione, verifica e sorveglianza del mercato, anche per la tutela del consumo                                                                 | 99,51%      |
|                                                                                                                              | 3.2 Valorizzazione della funzione di monitoraggio e rilevazione dei prezzi di mercato                                                                 | 100,00%     |
| 4 - AGEVOLARE IL SISTEMA ECONOMICO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA, INNOVAZIONE E MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI SERVIZI | 4.1 Politiche di semplificazione e modernizzazione dell'attività amministrativa                                                                       | 99,83%      |
|                                                                                                                              | 4.2 Realizzazione efficienza organizzativa anche con razionalizzazione delle risorse                                                                  | 99,47%      |

I risultati sopra esposti esprimono sinteticamente il risultato del processo di monitoraggio condotto: nel corso del 2012 si è infatti via via monitorato l'andamento delle attività realizzate e sono state redatte le periodiche reportistiche di rendicontazione, comprendenti anche l'analisi contabile di progressivo utilizzo delle risorse del Budget direzionale.

In particolare, le risultanze dei monitoraggi eseguiti per il primo e secondo semestre 2012, con i relativi pareri e valutazioni espressi in merito dall'Organismo Indipendente di Valutazione della Performance (O.I.V.) sul grado di raggiungimento degli obiettivi, sono stati esaminati dalla Giunta camerale che, con provvedimenti n. 270 del 10.9.2012 e n. 45 dell'11.3.2013, ha anche deliberato la corresponsione al personale dipendente dei compensi diretti ad incentivare la produttività, il miglioramento dei servizi e il risultato, correlati al merito e all'impegno individuale e di gruppo; ossia l'utilizzo dei sistemi premianti secondo criteri di valorizzazione del merito, come previsto dalle norme sul ciclo di gestione della performance.

Con la presente Relazione sulla performance 2012, si riprendono quindi i contenuti delle precedenti rendicontazioni periodiche, esaminando il complesso delle attività realizzate e dei risultati raggiunti con riferimento all'intero esercizio.

## 2.4 Le criticità e le opportunità

Nel corso dell'esercizio 2012 l'Ente camerale ha attuato una attenta gestione in riferimento all'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse e al contenimento delle spese correnti, pur realizzando in misura pressoché completa tutti gli obiettivi strategici individuati. Il preventivo economico approvato dal Consiglio per il 2012 non definiva una situazione in pareggio contabile, in funzione della decisione di investire con forza nel processo di supporto alle aziende e al credito, particolarmente attraverso una gestione coordinata di bandi camerali finanziati con gli avanzi patrimonializzati di esercizi precedenti. L'intera struttura ha quindi attivato una più che positiva gestione della macchina camerale, consentendo anche di registrare, a consuntivo, una significativa riduzione del previsto disavanzo di parte corrente.

L'insieme di attività svolte nel corso dell'esercizio ha consentito, all'Ente camerale, di confermare il fondamentale ruolo di supporto all'economia e di erogatore di servizi a supporto delle aziende, anche per una corretta gestione del mercato. Ma non si può non rilevare che il ruolo di primaria importanza svolto a supporto del sistema economico nel corso del 2012 ha visto l'Ente impegnarsi verso il sistema delle partecipazioni, in particolare per quelle considerate strategiche e fondamentali per lo sviluppo del territorio. E' pertanto proseguito il supporto all'Aeroporto Catullo verso il quale l'ente camerale ha investito risorse anche nel corso dell'esercizio 2012. L'aeroporto ha però registrato risultanze negative di bilancio, che hanno comportato, anche per l'ente camerale, un maggiore disavanzo complessivo.

La perdurante crisi economica e la conseguente necessità per il sistema imprenditoriale ancora legato al mercato interno di riposizionarsi in tempi brevi sui mercati internazionali, ha condotto la Camera di Commercio di Verona ad intensificare le misure rivolte all'internazionalizzazione. Ciò è avvenuto sia attraverso l'accentuazione del sostegno contributivo a fondo perduto rivolto

alle imprese (e aggregazioni di esse) che approcciano i mercati esteri attraverso le manifestazioni fieristiche sia attraverso operazioni dirette, che hanno avuto il loro culmine nell'organizzazione del Meeting del sistema delle Camere di Commercio Italiane all'estero tenutosi a Verona, che ha permesso la realizzazione di oltre 1.000 incontri B2B tra delegati esteri e imprese del territorio.

Innovative, sul fronte della contribuzione, le misure di sostegno finanziario alle imprese per progetti di ricerca d'intesa con l'Ateneo scaligero e per investimenti in banda larga, nonché, collegati alla crisi in atto, quelli destinati agli incrementi occupazionali, che sono andati ad affiancarsi ai tradizionali contributi per l'innovazione tecnologica e il sistema dei confidi. Lo stanziamento per l'insieme di queste misure è stato pari a 8,6 milioni di euro, con un conseguente effetto moltiplicatore per l'economia veronese.

L'analisi e studio del sistema economico provinciale ha affiancato, ai consolidati ma non scontati momenti di divulgazione pubblica dei risultati, la raccolta dei dati relativi ai Censimenti generali dell'industria e dei servizi e delle istituzioni non-profit.

D'altra parte, per ciò che attiene alla regolazione del mercato, l'ente camerale ha dovuto fronteggiare la nuovamente non obbligatorietà della mediazione per la risoluzione di determinate controversie, che hanno conseguentemente condotto ad un recupero delle attività di informazione/promozione per lo sviluppo di detto strumento di giustizia alternativa.

Il consolidamento del processo di aggregazione delle tre attività descritte (analisi e studio del sistema economico provinciale, conseguenti interventi di promozione, regolazione del mercato) in un'unica Area Dirigenziale ha permesso di gestire i processi in maniera più efficiente.

Il 2012, per l'Area Anagrafica e in particolare per il Registro Imprese è stato caratterizzato da "un'alluvione" di novità normative che hanno

comportato per l'ufficio un'intensa attività di studio e approfondimento per dare tempestiva attuazione a leggi e regolamenti che hanno introdotto nell'ordinamento giuridico nuovi istituti allo scopo di favorire l'attività di impresa e quindi l'economia del nostro paese.

Ci si riferisce in primo luogo alle società a responsabilità limitata semplificata (art.1 legge 24 marzo 2012 n.27 che ha aggiunto, nel Codice civile, l'art.2463 bis) che devono essere composte da soci, persone fisiche, di età inferiore ai 35 anni. Per la costituzione non sono dovute spese notarili. Il capitale sociale può variare da un Euro a 9.999,99. Gli amministratori devono essere soci.

Successivamente è stata prevista una nuova variante della SRL e cioè la società a responsabilità limitata a capitale ridotto (art. 44 del D.L. 22 giugno 2012 n. 83), che si differenzia dalla SRLS sostanzialmente per il fatto che ad essa possono partecipare soci di età anche maggiore di 35 anni, non c'è l'esonero dalle spese notarili e gli amministratori possono anche essere persone fisiche non socie.

Nel 2012 sono state apportate incisive modifiche alla disciplina del contratto di rete (D.L. n.5/2009) che hanno, di fatto, reso possibile la concreta utilizzabilità di questo nuovo istituto da parte delle imprese (art. 45 del D.L. 22 giugno 2012 n. 83 e art.36 del D.L. 18 ottobre 2012 n.179). L'attuazione della nuova normativa si è rivelata particolarmente complessa sotto il profilo delle modalità con le quali dare corretta pubblicità delle reti nel Registro delle Imprese. Solo con l'iscrizione in questo Registro il contratto di rete acquista efficacia.

Tra le novità introdotte per dare impulso all'economia che hanno comportato un notevole impatto anche sull'ufficio del Registro Imprese, bisogna inoltre segnalare la possibilità, per le imprese in possesso di determinati requisiti, di accedere a tutta una serie di vantaggi, in particolare in campo fiscale, previsti per le Start up innovative (articoli 25, 26 e 27 del D.L. 18 ottobre 2012



n.179). In questo caso il ruolo del Registro Imprese è ancora più incisivo, rispetto a quello svolto nel campo delle reti di impresa, in quanto è demandata all'ufficio la verifica circa il possesso dei requisiti per l'ammissione dell'impresa ai benefici previsti dalla legge. La complessità e, per certi versi, la scarsa coerenza della normativa di riferimento ha implicato uno sforzo notevole per dare ad essa un'interpretazione che consentisse la piena attuazione al nuovo istituto nell'ottica, sempre presente, di agevolare per quanto possibile le imprese.

Nel 2012 è proseguita l'attività di coordinamento, supporto e promozione a favore dei Comuni in delega, degli enti terzi e dei professionisti per la piena attivazione del SUAP telematico. In particolare, dopo la conclusione dell'attività di mappatura dei procedimenti e di elaborazione della modulistica compilabile on-line da parte del tavolo tecnico regionale, è stato possibile organizzare incontri formativi anche nel campo edilizio, oltre che in quello commerciale. In quest'ultimo ambito sono state avviate nuove sperimentazioni con le ULSS della provincia.

### 3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

In questa sezione della Relazione si darà conto in dettaglio dei risultati raggiunti per ognuno dei distinti livelli su cui si sviluppa la pianificazione<sup>4</sup>.

#### 3.1 Albero della Performance

Come si è detto, nel rispetto della continuità della pluriennale programmazione strategica, anche la pianificazione 2012 ha confermato i primi due livelli del Piano: le Aree e gli Obiettivi Strategici. In merito alle prime, inoltre, si è anche confermata la scelta di non associare alle stesse specifici KPI di misurazione; i risultati di performance rilevati per questo livello sono quindi l'aggregazione dei valori degli "elementi figli" delle Aree strategiche, ossia i nove obiettivi strategici che si collocano al loro interno.

| Area Strategica                                                                                                              | Performance |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1 - FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO SOCIALE ED ECONOMICO DEL TERRITORIO                                             | 98,21%      |
| 2 - SOSTENERE LA COMPETITIVITA' E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE                                                     | 99,84%      |
| 3 - PROMUOVERE TRASPARENZA, LEGALITA' E TUTELA DEL MERCATO                                                                   | 99,76%      |
| 4 - AGEVOLARE IL SISTEMA ECONOMICO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA, INNOVAZIONE E MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI SERVIZI | 99,65%      |

E' tuttavia possibile fare un'analisi qualitativa e, ove possibile, anche quantitativa, delle attività realizzate nell'ambito delle diverse Aree Strategiche:

#### ***Area Strategica 1: Favorire il consolidamento e lo sviluppo sociale ed economico del territorio***

Gli obiettivi individuati per quest'area strategica riguardano: il potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio, il sostegno (anche finanziario) al sistema economico, in particolare ai settori in difficoltà, la valorizzazione e lo sviluppo delle attività imprenditoriali, del lavoro e della formazione (attività affidate all'Azienda speciale Verona Innovazione). In merito si segnala che:

- vi è stata una particolare attenzione rivolta alle infrastrutture presenti sul territorio: la partecipazione all'aumento del capitale sociale dell'Aeroporto Valerio Catullo, così

<sup>4</sup> Lo schema di dettaglio dell'albero della performance 2012 è riportato in allegato

come la ricapitalizzazione del Centro Servizi Marmo sono volte a sostenere le società che continuano a soffrire per le difficili condizioni economiche;

- per dare un segnale forte di continuità nella promozione economica e di fiducia alle imprese veronesi in un momento in cui il pessimismo sulla ripresa avrebbe potuto incidere negativamente sulla propensione agli investimenti, la Camera di Commercio ha insistito, anche nel 2012, nelle azioni a favore delle imprese locali mediante la definizione di un progetto unitario di intervento definito *“Supporto alle aziende per l'accesso al credito e all'innovazione”* con uno stanziamento, senza precedenti, di 8,6 milioni di euro, utilizzato pressoché interamente;
- l'Azienda Speciale ha realizzato un completo programma di supporto alle attività imprenditoriali veronesi, perseguendo altresì adeguate politiche di gestione al fine di ridurre il grado di dipendenza dal contributo camerale, che è risultato inferiore rispetto all'esercizio precedente.

### ***Area strategica 2: Sostenere la competitività e l'internazionalizzazione delle imprese***

Gli obiettivi di quest'area strategica riguardano: la definizione di politiche di marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione, sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività, l'analisi e la conoscenza del sistema economico provinciale. In merito si segnala che:

- per la promozione delle produzioni veronesi sono stati realizzati un totale di 26 interventi dedicati ai macrosettori dell'economia veronese: 7 per il vino; 5 per l'agroalimentare; 2 per ortofrutta; 2 per il mobile; 2 per il marmo; 2 per l'abbigliamento-moda; e 8 plurisettoriali e per il turismo.
- le diverse attività promozionali organizzate dalla Camera nel 2012 hanno visto il coinvolgimento di 1.493 partecipanti: 575 alle degustazioni ed eventi all'*Arena del vino* a Vinitaly; 112 imprese al Concorso Verona Wine Top; 59 alle missioni all'estero e 82 alle manifestazioni fieristiche; 115 agli incontri di incoming turistico; 348 agli workshop e 202 ai seminari informativi. Inoltre, particolarmente significativa è risultata l'organizzazione del *Meeting delle CCLAA italiane all'estero*, che ha permesso la realizzazione di oltre 1.000 incontri tra delegati esteri e imprese veronesi.
- tra le manifestazioni fieristiche cui la Camera ha preso parte si ricordano: Fancy Food a Washington; Alimentaria a Barcellona, SIAL a Parigi e Vinitaly Tour Russia; in Italia, invece, Cibus a Parma, Salone del Gusto a Torino, Salone del Restauro a Ferrara e Artigiano in fiera a Milano; la diffusione estera del concorso Wine Top è stata infine realizzata a Varsavia;
- nell'ambito delle attività di analisi e conoscenza del sistema economico si segnalano il convegno *“Investire in futuro: finanza, innovazione, multiculturalità, reti per le PMI”*, che ha visto in sala 120 partecipanti, e la consueta presentazione del *“Verona nel mondo—Report 2012”* nell'ambito della Giornata nazionale dell'economia, seguita dalla tavola rotonda *“C'era una volta l'Europa? – Nuove prospettive per il Vecchio Continente”* organizzata in collaborazione con l'ISPI (Istituto per gli Studi di Politica Internazionale) di Milano.

### ***Area Strategica 3: Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato***

Gli obiettivi di quest'area strategica riguardano: regolazione, verifica e sorveglianza del mercato, anche per la tutela del consumo, valorizzazione della funzione di monitoraggio e rilevazione dei prezzi di mercato. In merito si segnala che:

- le attività di mediazione hanno registrato un totale di 468 procedimenti (+14,42% sul 2011) con un'alta percentuale di procedure concluse (448 in totale, solo 20 procedimenti risultano infatti aperti al termine dell'esercizio) e una apprezzabile riduzione dei tempi medi di esecuzione che si attestano sui 71 giorni contro i 77 del precedente anno 2011;
- gli interventi per manifestazioni e concorsi a premio sono stati 86;
- nel corso di oltre 230 verifiche e ispezioni sono stati controllati un totale di 3.069 strumenti, tra cui 2.504 impianti di distribuzione dei carburanti, pari all'82% degli strumenti verificati;
- le attività di vigilanza sui prodotti registrano 24 verifiche eseguite su un totale di 196 prodotti controllati, di cui 51 risultati non conformi; i conseguenti 7 provvedimenti di sequestri disposti hanno riguardato 31 pezzi di prodotti elettrici, 1.038 prodotti tessili e 230 giocattoli;
- le pubblicazioni informative sui prezzi e l'andamento del mercato sono state complessivamente 104, suddivise in Listini a periodicità differenziata (settimanali, quindicinali, mensili, trimestrali e semestrali);
- il servizio che consente di ricevere, gratuitamente, un sms con le quotazioni rilevate e la variazione rispetto all'ultimo mercato conta, alla fine del 2012, un totale di 218 utenti abbonati con un incremento del 40% rispetto al 2011.

### ***Area Strategica 4: Agevolare il sistema economico mediante semplificazione amministrativa, innovazione e miglioramento continuo dei servizi***

Gli obiettivi di quest'area strategica sono relativi a: l'attuazione di politiche di semplificazione e modernizzazione dell'attività amministrativa, la realizzazione di efficienza organizzativa anche con razionalizzazione delle risorse. In merito si segnala che:

- l'elevato grado di telematizzazione delle procedure amministrative camerali, oltre a rendere più snello e meno oneroso il rapporto tra Ente e imprese, si è rivelato strumentale anche nel rapporto con le altre amministrazioni pubbliche: la sperimentazione avviata in supporto ai Comuni per le funzioni connesse alla gestione dello Sportello Unico per le Attività Produttive ha avuto una progressiva diffusione, al punto che tutti i Comuni coinvolti hanno preferito non accreditarsi autonomamente, confermando invece la gestione in delega alla Camera di Commercio;
- parimenti rilevante è risultata l'attivazione del portale VerifichePA, attraverso il quale le pubbliche amministrazioni possono effettuare direttamente le verifiche dei dati basilari relativi alle imprese iscritte al Registro delle Imprese, comprese le informazioni relative agli indirizzi di posta elettronica certificata;
- l'utilizzo della PEC quale utile strumento per ridurre i tempi e costi a carico delle imprese per le diverse incombenze amministrative, è stato ulteriormente intensificato nel corso del 2012, anche in funzione del rispetto delle norme di cui al D.L.95/2012 convertito in L. 7 agosto 2012 n. 135: sono state attivate due ulteriori, e specifiche,

caselle PEC ad uso del Registro delle Imprese e dell'ufficio Servizi Finanziari e Contributi; a fine 2012 le comunicazioni dell'Ente in uscita a mezzo PEC hanno registrato un'incidenza del 22% circa, con un incremento di oltre il doppio rispetto al 2011 e di quasi il quadruplo rispetto al 2010;

- è risultato migliorato anche il processo di comunicazione esterna dell'Ente: oltre al costante aggiornamento e monitoraggio dei dati pubblicati nella sezione *Trasparenza, valutazione e merito* del sito Internet istituzionale, nel corso del 2012 sono stati attivati profili camerali sui più diffusi e conosciuti social network: Twitter, Facebook e YouTube. Ad essi si aggiungono i 4 portali tematici attivati nell'anno e dedicati alla promozione dei principali macrosettori economici veronesi;
- il processo di razionalizzazione delle risorse è stato anche realizzato con lo svolgimento associato di funzioni comuni all'interno del sistema camerale: nel corso del 2012 lo specifico ambito dei Servizi ambientali è stato affidato dalla Camera di commercio di Verona ad un unico Sportello regionale, gestito dalla CCIAA di Venezia.
- le politiche di gestione delle risorse umane, sia in termini di acquisizioni che di accrescimento delle professionalità, sono particolarmente rilevanti ai fini del miglioramento dell'efficienza organizzativa: nel corso del 2012 si è registrato un notevole decremento del ricorso alle forme flessibili di lavoro, grazie anche all'inserimento di nuove unità di personale a tempo indeterminato che l'Ente ha potuto acquisire mediante procedure di mobilità da altre Pubbliche Amministrazioni (si tratta quindi di assunzioni che, in base alla normativa vigente, non determinano incrementi nella spesa pubblica).

### 3.2 Obiettivi Strategici

Nel Piano della Performance approvato per il 2012 il secondo livello dell'alberatura si sviluppa su nove Obiettivi Strategici, per ognuno dei quali è risultato possibile formulare sia criteri di misurazione (individuazione dei KPI), sia formulare ipotesi di realizzazione (quantificazione target attesi). Quale elemento di raccordo tra la programmazione strategica triennale e la programmazione operativa annuale, l'alberatura del Piano della Performance si sviluppa in un terzo livello (*Programmi*), la cui funzione è solo descrittiva (non hanno KPI associati) e servono per "raccolgere" secondo scopi e finalità comuni gli Obiettivi Operativi, ossia il quarto livello di alberatura del Piano, cui è dedicata la sezione successiva.

Come è facilmente intuibile, quindi, tra i diversi livelli del Piano (che si sviluppano "a cascata") esiste una forte interconnessione logica a

dimostrazione che la programmazione è sviluppata su indirizzi comuni e condivisi. D'altro canto, però, la specifica assegnazione di distinti KPI ad ognuno dei livelli rende non facilmente rappresentabili valori di performance altrettanto connessi, anche in ragione del fatto che i diversi KPI si distinguono in funzione delle misure elementari che li determinano. Anche per la misurazione della performance degli Obiettivi strategici si è quindi calcolato un valore complessivo, mediando il risultato del KPI associato all'obiettivo con il valore complessivo degli "elementi figli" a loro connessi.

## Obiettivi Strategici



Prima di esporre il dettaglio della misurazione di performance rilevata in merito agli Obiettivi strategici, si riporta uno schema riepilogativo utile per

evidenziare il collegamento tra gli Obiettivi strategici e le Aree strategiche di riferimento:

| Area Strategica                                                                                                              | Obiettivo Strategico                                                                                                                                  | Performance complessiva |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1 - FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO SOCIALE ED ECONOMICO DEL TERRITORIO                                             | 1.1 Azioni di potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio                                                              | 100,00%                 |
|                                                                                                                              | 1.2 Sostegno, anche finanziario, al sistema economico e a particolari settori in difficoltà                                                           | 98,66%                  |
|                                                                                                                              | 1.3 Valorizzazione e sviluppo delle attività imprenditoriali, del lavoro e della formazione                                                           | 95,99%                  |
| 2 - SOSTENERE LA COMPETITIVITA' E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE                                                     | 2.1 Politiche di marketing territoriale, promozione e internazionalizzazione, sostegno e tutela del made in Itali per il rilancio della competitività | 99,69%                  |
|                                                                                                                              | 2.2 Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale                                                                                            | 100,00%                 |
| 3 - PROMUOVERE TRASPARENZA, LEGALITA' E TUTELA DEL MERCATO                                                                   | 3.1 Regolazione, verifica e sorveglianza del mercato, anche per la tutela del consumo                                                                 | 99,51%                  |
|                                                                                                                              | 3.2 Valorizzazione della funzione di monitoraggio e rilevazione dei prezzi di mercato                                                                 | 100,00%                 |
| 4 - AGEVOLARE IL SISTEMA ECONOMICO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA, INNOVAZIONE E MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI SERVIZI | 4.1 Politiche di semplificazione e modernizzazione dell'attività amministrativa                                                                       | 99,83%                  |
|                                                                                                                              | 4.2 Realizzazione efficienza organizzativa anche con razionalizzazione delle risorse                                                                  | 99,47%                  |

Il prospetto seguente, completa le sintetiche informazioni prima esposte, dettagliando, per ogni singolo Obiettivo strategico, il processo di misurazione eseguito, sia in base al valore espresso dagli indicatori associati (riportando altresì target atteso e valore rilevato), sia come media degli elementi “figli” dell’obiettivo.



## Dettaglio Obiettivi Strategici

| Area Strategica                                                                                                              | Obiettivo Strategico                                                                                                                                  | Indicatore (KPI)                                                | Peso KPI | Valore atteso | Valore rilevato | Performance da KPI | Performance "figli" | Performance Obiettivo totale |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------|---------------|-----------------|--------------------|---------------------|------------------------------|
| 1 - FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO SOCIALE ED ECONOMICO DEL TERRITORIO                                             | 1.1 Azioni di potenziamento delle infrastrutture strategiche del territorio, associate ad azioni volte a migliorare la governance del territorio      |                                                                 |          |               |                 | <b>100,00 %</b>    | <b>100,00 %</b>     | <b>100,00 %</b>              |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                       | Interventi su organismi o società partecipate                   | 100%     | >=            | 5,00            | 8,00               | 100,00%             |                              |
|                                                                                                                              | 1.2 Sostegno, anche finanziario, al sistema economico e a particolari settori in difficoltà                                                           |                                                                 |          |               |                 | <b>99,32 %</b>     | <b>97,99 %</b>      | <b>98,66 %</b>               |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                       | Ammontare risorse economiche                                    | 100%     | =             | 8.600.000,00    | 8.541.606,35       | 99,32%              |                              |
|                                                                                                                              | 1.3 Valorizzazione e sviluppo delle attività imprenditoriali, del lavoro e della formazione                                                           |                                                                 |          |               |                 | <b>100,00 %</b>    | <b>91,98 %</b>      | <b>95,99 %</b>               |
| 2 - SOSTENERE LA COMPETITIVITA' E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE                                                     | 2.1 Politiche di marketing territoriale, promozione e internazionalizzazione; sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività |                                                                 |          |               |                 | <b>100,00 %</b>    | <b>99,38 %</b>      | <b>99,69 %</b>               |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                       | CSI media (eventi e/o missioni-fiore)                           | 100%     | >             | 3,00            | 4,44               | 100,00%             |                              |
|                                                                                                                              | 2.2 Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale                                                                                            |                                                                 |          |               |                 | <b>100,00 %</b>    | <b>100,00 %</b>     | <b>100,00 %</b>              |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                       | CSI media (eventi e/o missioni-fiore)                           | 50%      | >=            | 3,00            | 4,00               | 100,00%             |                              |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                       | Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente            | 50%      | >=            | 7,00            | 7,00               | 100,00%             |                              |
| 3 - PROMUOVERE TRASPARENZA, LEGALITA' E TUTELA DEL MERCATO                                                                   | 3.1 Regolazione, verifica e sorveglianza del mercato, anche per la tutela del consumo                                                                 |                                                                 |          |               |                 | <b>99,02 %</b>     | <b>100,00 %</b>     | <b>99,51 %</b>               |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                       | Protesti / Imprese attive                                       | 33%      | <=            | 0,1100          | 0,1133             | 97,03%              |                              |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                       | Atti di controllo eseguiti                                      | 34%      | >             | 2.100,00        | 3.257,00           | 100,00%             |                              |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                       | Livello di diffusione del servizio di Conciliazione/ Mediazione | 33%      | >=            | 0,50%           | 0,53%              | 100,00%             |                              |
|                                                                                                                              | 3.2 Valorizzazione della funzione di monitoraggio e rilevazione dei prezzi di mercato                                                                 |                                                                 |          |               |                 | <b>100,00 %</b>    | <b>100,00 %</b>     | <b>100,00 %</b>              |
| 4 - AGEVOLARE IL SISTEMA ECONOMICO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA, INNOVAZIONE E MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI SERVIZI | 4.1 Politiche di semplificazione e modernizzazione dell'attività amministrativa                                                                       |                                                                 |          |               |                 | <b>100,00 %</b>    | <b>99,65 %</b>      | <b>99,83 %</b>               |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                       | Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente            | 50%      | >=            | 10,00           | 25,00              | 100,00%             |                              |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                       | Incidenza PEC nelle comunicazioni dell'Ente                     | 50%      | >=            | 12,00%          | 21,91%             | 100,00%             |                              |
|                                                                                                                              | 4.2 Realizzazione efficienza organizzativa anche con razionalizzazione delle risorse                                                                  |                                                                 |          |               |                 | <b>100,00 %</b>    | <b>98,94 %</b>      | <b>99,47 %</b>               |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                       | Personale a tempo indeterminato                                 | 35%      | >=            | 116,00          | 120,00             | 100,00%             |                              |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                       | Personale flessibile                                            | 35%      | <=            | 10,00           | 2,00               | 100,00%             |                              |
|                                                                                                                              |                                                                                                                                                       | % errore su protocollazione                                     | 30%      | <=            | 15,00%          | 5,90%              | 100,00%             |                              |



### **3.3 Obiettivi e piani operativi**

Questa sezione è dedicata all'analisi della performance annuale misurata in relazione al quarto livello dell'albero della performance, cioè gli Obiettivi operativi annuali, affidati in realizzazione alle distinte aree organizzative/servizi della struttura camerale.

Come si è detto nelle premesse, ogni Obiettivo operativo è misurato con specifici indicatori (KPI) individuati in fase di programmazione e quindi ognuno degli Obiettivi operativi evidenzia un valore di performance proprio. Si è anche detto, però, che nello sviluppo “a cascata” dei vari livelli, gli Obiettivi operativi (39 in totale) sono un “elemento padre” dell'ultimo livello di dettaglio della pianificazione, ossia le singole Azioni (106 in totale), a loro volta misurate con specifici indicatori. Ritenendo corretto, al fine di ottenere una indicazione complessiva del livello di performance, considerare entrambi gli elementi di risultato, particolarmente in riferimento ai casi in cui ci sia disallineamento tra i valori rilevati, questi sono stati opportunamente mediati per determinare un valore complessivo.

Prima di esporre nel dettaglio l'esito del processo di monitoraggio, vengono riportati, allo scopo di favorire la comprensione dei dati esposti, alcuni prospetti d'insieme sui risultati rilevati, suddivisi per Area strategica, consistenti in un quadro riepilogativo delle informazioni e dalle grafiche “a cruscotto” dei vari Obiettivi operativi.

Area Strategica 1 - dettaglio Obiettivi Operativi



| Area Strategica                                                     |                                                                                             |                                                                   |                                                                                            | Performance |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1 - FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO SOCIALE ED ECON (AS1.) | Obiettivo Strategico<br>1.1 Azioni di potenziamento delle infrastrutture strategiche (OS1.) | Programma<br>GESTIONE PARTECIPAZIONI DELL'ENTE (PR5.)             | Obiettivo Operativo<br>Interventi di sviluppo del sistema infrastrutturale e miglio (OO5.) | 100,00%     |
|                                                                     |                                                                                             |                                                                   | Valorizzazione delle Partecipazioni (OO6.)                                                 | 100,00%     |
|                                                                     | 1.2 Sostegno, anche finanziario, al sistema economico e a pa (OS2.)                         | Finanziamenti ai diversi settori economici (PR4.)                 | Sostegno finanziario alle imprese (OO19.)                                                  | 100,00%     |
|                                                                     |                                                                                             | Interventi a favore del settore turismo (PR6.)                    | Interventi promozionali per il turismo (OO7.)                                              | 95,98%      |
|                                                                     | 1.3 Valorizzazione e sviluppo delle attività imprenditoriali (OS3.)                         | Attività affidate all'azienda speciale Verona Innovazione (PR14.) | Attività di informazione, consulenza e orientamento per aspi (OO43.)                       | 100,00%     |
|                                                                     |                                                                                             |                                                                   | Attività seminariale e formativa tematica, master per impren (OO44.)                       | 99,88%      |
|                                                                     |                                                                                             |                                                                   | Attività a supporto dell'occupazione e dell'orientamento (OO45.)                           | 87,50%      |
|                                                                     |                                                                                             |                                                                   | Supportare il finanziamento delle imprese e dei progetti di (OO46.)                        | 72,50%      |
|                                                                     |                                                                                             |                                                                   | Attività di supporto al controllo ed alla certificazione del (OO47.)                       | 100,00%     |



|                                                                     |                                                                     |                                                                     |                                                                      | Performance |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------|
| Area Strategica                                                     | Obiettivo Strategico                                                | Programma                                                           | Obiettivo Operativo                                                  |             |
| 2 - SOSTENERE LA COMPETITIVITA' E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE D (AS5.) | 2.1 Politiche di marketing territoriale, promozione e intern (OS4.) | Marketing territoriale, promozione e internazionalizzazione (PR2.)  | Marchio Ospitalità italiana (OO14.)                                  | 90,00%      |
|                                                                     |                                                                     |                                                                     | SISTEMA MODA (OO21.)                                                 | 100,00%     |
|                                                                     |                                                                     |                                                                     | MARMO (OO22.)                                                        | 100,00%     |
|                                                                     |                                                                     |                                                                     | MOBILE (OO23.)                                                       | 100,00%     |
|                                                                     |                                                                     |                                                                     | ORTOFRUTTA (OO24.)                                                   | 100,00%     |
|                                                                     |                                                                     |                                                                     | AGROALIMENTARE (OO25.)                                               | 100,00%     |
|                                                                     |                                                                     |                                                                     | Vino (OO4.)                                                          | 100,00%     |
|                                                                     |                                                                     |                                                                     | Interventi plurisetoriali finalizzati alla promozione del s (OO48.)  | 100,00%     |
|                                                                     |                                                                     | Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della co (PR3.) | Diffusione della conoscenza degli strumenti di tutela della (OO41.)  | 100,00%     |
|                                                                     | 2.2 Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale (OS5.)   | Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia (PR10.)   | Promozione imprenditorialità veronese - Premio fedeltà al La (OO16.) | 100,00%     |
|                                                                     |                                                                     |                                                                     | 9 Censimento Generale dell'Industria e dei Servizi - Rilevaz (OO26.) | 100,00%     |
|                                                                     |                                                                     |                                                                     | Organizzazione eventi economico-statistici (OO27.)                   | 100,00%     |
|                                                                     |                                                                     |                                                                     | Elaborazione studi, ricerche e relazioni (OO28.)                     | 100,00%     |
|                                                                     |                                                                     |                                                                     | Attività formativa per settore artigiano (OO35.)                     | 100,00%     |

Area Strategica 3 - dettaglio Obiettivi Operativi



|                                                                   |                                                                     |                                                                      |                                                                      | Performance |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------|
| Area Strategica                                                   | Obiettivo Strategico                                                | Programma                                                            | Obiettivo Operativo                                                  |             |
| 3 - PROMUOVERE TRASPARENZA, LEGALITA' E TUTELA DEL MERCATO (AS6.) | 3.1 Regolazione, verifica e sorveglianza del mercato, anche (OS6.)  | Attività di regolazione del mercato (PR11.)                          | Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alter (OO38.) | 100,00%     |
|                                                                   |                                                                     |                                                                      | Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e (OO39.)  | 100,00%     |
|                                                                   | 3.2 Valorizzazione della funzione di monitoraggio e rilevazi (OS7.) | Diffusione di informazioni in materia di rilevazione dei pre (PR13.) | Incremento della fruibilità delle informazioni raccolte in (OO40.)   | 100,00%     |





| Area Strategica                                                    | Obiettivo Strategico                                                | Programma                                                   | Obiettivo Operativo                                                 | Performance |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------|
| 4 - AGEVOLARE IL SISTEMA ECONOMICO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE (AS7.) | 4.1 Politiche di semplificazione e modernizzazione dell'atti (OS8.) | Telematizzazione attività amministrativa (PR7.)             | Diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza (OO29.) | 100,00%     |
|                                                                    |                                                                     |                                                             | Diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza- (OO8.) | 100,00%     |
|                                                                    |                                                                     |                                                             | Utilizzo e-mail nei rapporti con l'utenza - Servizio ragione (OO9.) | 100,00%     |
|                                                                    |                                                                     | Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente (PR8.) | Attività di comunicazione/informazione su attività Ente (OO10.)     | 100,00%     |
|                                                                    |                                                                     |                                                             | Comunicazione esterna (OO12.)                                       | 100,00%     |

|                                                                    |                                                                     |                                                             |                                                                      | Performance |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------|
| Area Strategica                                                    | Obiettivo Strategico                                                | Programma                                                   | Obiettivo Operativo                                                  |             |
| 4 - AGEVOLARE IL SISTEMA ECONOMICO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE (AS7.) | 4.1 Politiche di semplificazione e modernizzazione dell'atti (OS8.) | Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente (PR8.) | Comunicazione Istituzionale (OO13.)                                  | 97,92%      |
|                                                                    | 4.2 Realizzazione efficienza organizzativa anche con raziona (OS9.) | Miglioramento dell'efficienza dei processi interni (PR9.)   | Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali (OO11.)   | 99,81%      |
|                                                                    |                                                                     |                                                             | Attività in campo ambientale (OO15.)                                 | 100,00%     |
|                                                                    |                                                                     |                                                             | Revisione regolamenti di Giunta e Consiglio (OO17.)                  | 100,00%     |
|                                                                    |                                                                     |                                                             | Progetto benchmarking a livello regionale (OO18.)                    | 87,50%      |
|                                                                    |                                                                     |                                                             | Controllo qualità dati e aggiornamento procedure Servizi ana (OO30.) | 100,00%     |
|                                                                    |                                                                     |                                                             | Riorganizzazione sedi decentrate (OO31.)                             | 100,00%     |
|                                                                    |                                                                     |                                                             | Processi relativi all'ufficio provveditorato e servizi gener (OO32.) | 100,00%     |
|                                                                    |                                                                     |                                                             | Processi relativi all'Ufficio CED/Centro stampa (OO33.)              | 100,00%     |
|                                                                    |                                                                     |                                                             | Processi relativi all'Albo imprese artigiane (OO34.)                 | 100,00%     |
|                                                                    |                                                                     |                                                             | Processi relativi all'Ufficio Commercio estero (OO36.)               | 100,00%     |
|                                                                    |                                                                     |                                                             | Migliorare l'efficienza dei servizi certificativi e delle at (OO37.) | 100,00%     |
|                                                                    |                                                                     |                                                             | Processi del Servizio Organizzazione e Personale (OO42.)             | 100,00%     |
|                                                                    |                                                                     |                                                             |                                                                      |             |

Anche lo schema che segue dà evidenza dei risultati raggiunti nell'anno in termini di performance degli Obiettivi operativi, fornendo informazioni più complete con la descrizione, per ogni obiettivo operativo dell'indicatore di misurazione associato, del peso assegnato, del valore atteso e di quello rilevato, oltre che, nuovamente, del valore di performance raggiunto complessivamente, ottenuto mediando il valore "proprio" con quello degli elementi figli, ossia le Azioni, quinto livello dell'alberatura.

### Performance 2012 - sintesi Piano - obiettivi operativi

| Obiettivo Strategico                                                                                                                             | Programmi                                                                                            | Indicatore di misurazione obiettivo operativo (KPI)                      | Peso | Valore atteso | Valore rilevato | Performance da KPI | Performance complessiva Obiettivo Operativo |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------|---------------|-----------------|--------------------|---------------------------------------------|
|                                                                                                                                                  | Obiettivi Operativi                                                                                  |                                                                          |      |               |                 |                    |                                             |
| 1.1 Azioni di potenziamento delle infrastrutture strategiche del territorio, associate ad azioni volte a migliorare la governance del territorio | GESTIONE PARTECIPAZIONI DELL'ENTE (PR5.)                                                             |                                                                          |      |               |                 |                    |                                             |
|                                                                                                                                                  | Interventi di sviluppo del sistema infrastrutturale e miglioramento governance del territorio (OO5.) |                                                                          |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                      | Volume di attività gestito dal personale addetto al processo (KPISTD208) | 1,00 | >             | 7,00            | 7,03               | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                  | Valorizzazione delle Partecipazioni (OO6.)                                                           |                                                                          |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
| 1.2 Sostegno, anche finanziario, al sistema economico e a particolari settori in difficoltà                                                      | Finanziamenti ai diversi settori economici (PR4.)                                                    |                                                                          |      |               |                 |                    |                                             |
|                                                                                                                                                  | Sostegno finanziario alle imprese (OO19.)                                                            |                                                                          |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                      | Grado di utilizzo delle risorse economiche (KPI17)                       | 1,00 | >=            | 70,00%          | 99,32%             | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                  | Interventi a favore del settore turismo (PR6.)                                                       |                                                                          |      |               |                 |                    |                                             |
|                                                                                                                                                  | Interventi promozionali per il turismo (OO7.)                                                        |                                                                          |      |               |                 |                    | 95,98%                                      |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                      | Grado di utilizzo delle risorse economiche (KPI17)                       | 1,00 | >=            | 90,00%          | 82,77%             | 91,97%                                      |
| 1.3 Valorizzazione e sviluppo delle attività imprenditoriali, del lavoro e della formazione                                                      | Attività affidate all'azienda speciale Verona Innovazione (PR14.)                                    |                                                                          |      |               |                 |                    |                                             |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                      |                                                                          |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                  | Attività di informazione, consulenza e orientamento per aspiranti imprenditori (OO43.)               |                                                                          |      |               |                 |                    |                                             |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                      | CSI media (eventi e/o missioni-fiere) (KPI11)                            | 0,50 | >=            | 0,85            | 0,95               | 1,00%                                       |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                      | Gestione accoglienza utenza sistema CRM (KPI50)                          | 0,50 | =             | 100,00          | 100,00             | 1,00%                                       |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                      |                                                                          |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                  | Attività seminariale e formativa tematica, master per imprenditori (OO44.)                           |                                                                          |      |               |                 |                    |                                             |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                      | Master di alta formazione imprenditoriale e manageriale                  | 0,50 | =             | 1,00            | 2,00               | 1,00%                                       |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                      | Offerta formativa coordinata dall'azienda speciale (KPI51)               | 0,50 | >=            | 500,00          | 600,00             | 1,00%                                       |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                      |                                                                          |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                  | Attività a supporto dell'occupazione e dell'orientamento (OO45.)                                     |                                                                          |      |               |                 |                    |                                             |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                      | Certificazioni qualità o accreditamenti (KPI43)                          | 1,00 | =             | 3,00            | 3,00               | 1,00%                                       |
|                                                                                                                                                  | Supportare il finanziamento delle imprese e dei progetti di sviluppo(OO46.)                          |                                                                          |      |               |                 |                    | 65,01%                                      |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                      | Grado di utilizzo delle risorse economiche (KPI17)                       | 1,00 | >=            | 0,80%           | 0,52%              | 0,65%                                       |
|                                                                                                                                                  | Attività di supporto al controllo ed alla certificazione delle produzioni agroalimentari (OO47.)     |                                                                          |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                      | Certificazioni qualità o accreditamenti (KPI43)                          | 1,00 | =             | 3,00            | 3,00               | 1,00%                                       |
|                                                                                                                                                  | Marketing territoriale, promozione e internazionalizzazione (PR2.)                                   |                                                                          |      |               |                 |                    |                                             |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                      |                                                                          |      |               |                 |                    | 90,00%                                      |
|                                                                                                                                                  | Marchio Ospitalità italiana (OO14.)                                                                  |                                                                          |      |               |                 |                    |                                             |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                      | Imprese settore ricettivo richiedenti il Marchio Ospitalità (KPI27)      | 1,00 | >=            | 10,00           | 8,00               | 80,00%                                      |
|                                                                                                                                                  | SISTEMA MODA (OO21.)                                                                                 |                                                                          |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                      | Buyer stranieri coinvolti nell'anno (KPI65)                              | 1,00 | >             | 5,00            | 28,00              | 100,00%                                     |



**Performance 2012 - sintesi Piano - obiettivi operativi**

| Obiettivo Strategico                                                                                                                                  | Programmi                                                                                                     | Indicatore di misurazione obiettivo operativo (KPI)                                   | Peso | Valore atteso | Valore rilevato | Performance da KPI | Performance complessiva Obiettivo Operativo |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------|-----------------|--------------------|---------------------------------------------|
|                                                                                                                                                       | Obiettivi Operativi                                                                                           |                                                                                       |      |               |                 |                    |                                             |
| 2.1 Politiche di marketing territoriale, promozione e internazionalizzazione; sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività | MARMO (OO22.)                                                                                                 | Buyer stranieri coinvolti nell'anno (KPI65)                                           | 1,00 | >             | 5,00            | 7,00               | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                               |                                                                                       |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                       | MOBILE (OO23.)                                                                                                | Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione (KPI64) | 1,00 | >=            | 2,00            | 2,00               | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                               |                                                                                       |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                       | ORTOFRUTTA (OO24.)                                                                                            | Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione (KPI64) | 1,00 | >=            | 2,00            | 2,00               | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                               |                                                                                       |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                       | AGROALIMENTARE (OO25.)                                                                                        | Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione (KPI64) | 1,00 | >             | 3,00            | 5,00               | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                               |                                                                                       |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                       | Vino (OO4.)                                                                                                   | Imprese assistite dalla CCIAA (KPI75)                                                 | 1,00 | >=            | 3,00            | 97,00              | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                               |                                                                                       |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
| 2.2 Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale                                                                                            | Interventi plurisetoriali finalizzati alla promozione del sistema Verona (OO48.)                              | Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione (KPI64) | 1,00 | >=            | 2,00            | 3,00               | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                               |                                                                                       |      |               |                 |                    |                                             |
|                                                                                                                                                       | Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività (PR3.)                                |                                                                                       |      |               |                 |                    |                                             |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                               |                                                                                       |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                       | Diffusione della conoscenza degli strumenti di tutela della proprietà intellettuale presso le imprese (OO41.) | % variazione depositi marchi e brevetti (KPI70)                                       | 1,00 | >=            | 4,00%           | 8,06%              | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                               |                                                                                       |      |               |                 |                    |                                             |
|                                                                                                                                                       | Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia (PR10.)                                             |                                                                                       |      |               |                 |                    |                                             |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                               |                                                                                       |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                       | Promozione imprenditorialità veronese - Premio fedeltà al Lavoro (OO16.)                                      | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                            | 1,00 | =             | 100,00          | 100,00             | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                               |                                                                                       |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                       | 9 Censimento Generale dell'Industria e dei Servizi - Rilevazione sulle istituzioni non profit (OO26.)         | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                            | 1,00 | =             | 100,00          | 100,00             | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                               |                                                                                       |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                       | Organizzazione eventi economico-statistici (OO27.)                                                            | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                            | 1,00 | =             | 100,00          | 100,00             | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                               |                                                                                       |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                       | Elaborazione studi, ricerche e relazioni (OO28.)                                                              | Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3)                           | 1,00 | >=            | 7,00            | 7,00               | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                               |                                                                                       |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                                                                                       | Attività formativa per settore artigiano (OO35.)                                                              |                                                                                       |      |               |                 |                    |                                             |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                               | Eventi formativi o incontri specialistici (KPI13)                                     | 1,00 | >=            | 1,00            | 1,00               | 100,00%                                     |

**Performance 2012 - sintesi Piano - obiettivi operativi**

| Obiettivo Strategico                                                                  | Programmi                                                                                                    | Indicatore di misurazione obiettivo operativo (KPI)                      | Peso | Valore atteso | Valore rilevato | Performance da KPI | Performance complessiva Obiettivo Operativo |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------|---------------|-----------------|--------------------|---------------------------------------------|
|                                                                                       | Obiettivi Operativi                                                                                          |                                                                          |      |               |                 |                    |                                             |
| 3.1 Regolazione, verifica e sorveglianza del mercato, anche per la tutela del consumo | Attività di regolazione del mercato (PR11.)                                                                  |                                                                          |      |               |                 |                    |                                             |
|                                                                                       | Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie (OO38.) | Livello di diffusione del servizio di Conciliazione/ Mediazioni (KPI176) | 1,00 | >= 0,50%      | 0,53%           | 100,00%            | 100,00%                                     |
|                                                                                       | Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e delle imprese (OO39.)                            | Atti di controllo eseguiti (KPI20)                                       | 1,00 | > 2.100,00    | 3.257,00        | 100,00%            | 100,00%                                     |
|                                                                                       |                                                                                                              |                                                                          |      |               |                 |                    |                                             |
| 3.2 Valorizzazione della funzione di monitoraggio e rilevazione dei prezzi di mercato | Diffusione di informazioni in materia di rilevazione dei prezzi (PR13.)                                      |                                                                          |      |               |                 |                    |                                             |
|                                                                                       |                                                                                                              |                                                                          |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                       | Incremento della fruibilità delle informazioni raccolte in materia di prezzi (OO40.)                         | Contatti gestiti in multicanalità (KPI22)                                | 0,50 | >= 163,00     | 218,00          | 100,00%            |                                             |
|                                                                                       |                                                                                                              | Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3)              | 0,50 | = 93,00       | 106,00          | 100,00%            |                                             |
| 4.1 Politiche di semplificazione e modernizzazione dell'attività amministrativa       | Telematizzazione attività amministrativa (PR7.)                                                              |                                                                          |      |               |                 |                    |                                             |
|                                                                                       |                                                                                                              |                                                                          |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                       | Diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza - Servizi Anagrafici(OO29.)                      | Efficienza gestione contatti utenza (KPI58)                              | 0,50 | >= 3,00       | 3,50            | 100,00%            |                                             |
|                                                                                       |                                                                                                              | Percentuale contatti gestiti in multicanalità (KPI61)                    | 0,50 | >= 20,00%     | 20,53%          | 100,00%            |                                             |
|                                                                                       |                                                                                                              |                                                                          |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                       | Diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza- Servizio Ragioneria e Affari generali (OO8.)    | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                               | 1,00 | = 100,00      | 100,00          | 100,00%            |                                             |
|                                                                                       |                                                                                                              |                                                                          |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                       | Utilizzo e-mail nei rapporti con l'utenza - Servizio ragioneria e Affari generali (OO9.)                     | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                               | 1,00 | = 100,00      | 100,00          | 100,00%            |                                             |
|                                                                                       | Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente (PR8.)                                                  |                                                                          |      |               |                 |                    |                                             |
|                                                                                       | Attività di comunicazione/informazione su attività Ente (OO10.)                                              | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                               | 1,00 | = 100,00      | 100,00          | 100,00%            | 100,00%                                     |
|                                                                                       |                                                                                                              |                                                                          |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                       | Comunicazione esterna (OO12.)                                                                                | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                               | 1,00 | = 100,00      | 100,00          | 100,00%            |                                             |
|                                                                                       | Comunicazione Istituzionale (OO13.)                                                                          | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                               | 1,00 | = 100,00      | 100,00          | 100,00%            | 97,92%                                      |
|                                                                                       |                                                                                                              |                                                                          |      |               |                 |                    |                                             |
|                                                                                       | Miglioramento dell'efficienza dei processi interni (PR9.)                                                    |                                                                          |      |               |                 |                    |                                             |
|                                                                                       |                                                                                                              |                                                                          |      |               |                 |                    | 99,81%                                      |
|                                                                                       | Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali (OO11.)                                           | Percentuale di completamento mappatura processi (KPI171)                 | 1,00 | >= 90,00%     | 100,00%         | 100,00%            |                                             |
|                                                                                       | Attività in campo ambientale (OO15.)                                                                         | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                               | 1,00 | = 100,00      | 100,00          | 100,00%            | 100,00%                                     |
|                                                                                       |                                                                                                              |                                                                          |      |               |                 |                    |                                             |
|                                                                                       | Revisione regolamenti di Giunta e Consiglio (OO17.)                                                          | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                               | 1,00 | = 100,00      | 100,00          | 100,00%            | 100,00%                                     |

**Performance 2012 - sintesi Piano - obiettivi operativi**

| Obiettivo Strategico                                                                 | Programmi                                                                                      | Indicatore di misurazione obiettivo operativo (KPI)                        | Peso | Valore atteso | Valore rilevato | Performance da KPI | Performance complessiva Obiettivo Operativo |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------|---------------|-----------------|--------------------|---------------------------------------------|
|                                                                                      | Obiettivi Operativi                                                                            |                                                                            |      |               |                 |                    |                                             |
| 4.2 Realizzazione efficienza organizzativa anche con razionalizzazione delle risorse | Progetto benchmarking a livello regionale (OO18.)                                              |                                                                            |      |               |                 |                    | 87,50%                                      |
|                                                                                      |                                                                                                | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                 | 1,00 | =             | 100,00          | 100,00             | 100,00%                                     |
|                                                                                      |                                                                                                |                                                                            |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                      | Controllo qualità dati e aggiornamento procedure Servizi anagrafici (OO30.)                    | Rispetto tempi evasione (5 giorni) pratiche Registro Imprese (KPI53)       | 0,50 | >             | 50,00%          | 94,70%             | 100,00%                                     |
|                                                                                      |                                                                                                | % cancellazioni evase (KPI69)                                              | 0,50 | >=            | 25,00%          | 31,16%             | 100,00%                                     |
|                                                                                      |                                                                                                |                                                                            |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                      | Riorganizzazione sedi decentrate (OO31.)                                                       |                                                                            |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                      |                                                                                                | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                 | 1,00 | =             | 100,00          | 100,00             | 100,00%                                     |
|                                                                                      |                                                                                                |                                                                            |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                      | Processi relativi all'ufficio provveditorato e servizi generali (OO32.)                        | Volume di attività gestito dal personale addetto al processo (KPISTD218)   | 1,00 | >=            | 200,00          | 337,00             | 100,00%                                     |
|                                                                                      |                                                                                                |                                                                            |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                      | Processi relativi all'Ufficio CED/Centro stampa (OO33.)                                        |                                                                            |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                      |                                                                                                | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                 | 1,00 | =             | 100,00          | 100,00             | 100,00%                                     |
|                                                                                      |                                                                                                |                                                                            |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                      | Processi relativi all'Albo imprese artigiane (OO34.)                                           |                                                                            |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                      |                                                                                                | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                 | 1,00 | =             | 100,00          | 100,00             | 100,00%                                     |
|                                                                                      |                                                                                                |                                                                            |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                      | Processi relativi all'Ufficio Commercio estero (OO36.)                                         | Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione (KPISTD174) | 1,00 | >=            | 1.500,00        | 5.628,00           | 100,00%                                     |
|                                                                                      |                                                                                                |                                                                            |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                      | Migliorare l'efficienza dei servizi certificativi e delle attività dirette al pubblico (OO37.) |                                                                            |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                      |                                                                                                | Volume di attività servizi certificativi e visure (KPI17)                  | 1,00 | >=            | 1.000,00        | 7.980,43           | 100,00%                                     |
|                                                                                      |                                                                                                |                                                                            |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                      | Processi del Servizio Organizzazione e Personale (OO42.)                                       |                                                                            |      |               |                 |                    | 100,00%                                     |
|                                                                                      |                                                                                                | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                 | 1,00 | =             | 100,00          | 100,00             | 100,00%                                     |

### *Il dettaglio operativo*

Per completare il monitoraggio della performance annuale, l'ultimo, e più dettagliato, livello da analizzare è quello relativo alle Azioni, anch'esse, si ricorda, misurate attraverso appositi indicatori o KPI individuati nella programmazione.

Di nuovo, per rendere agevole il collegamento tra le singole Azioni realizzate e i superiori livelli dell'albero della performance, il prospetto che segue è strutturato come il precedente a partire dall'intermedio livello dei programmi.

Inoltre, per ognuno degli obiettivi operativi/azioni esaminati, sono riportati la descrizione dell'indicatore associato, dell'eventuale peso assegnato, del valore atteso e di quello ottenuto, oltre ad essere rapportato come valore di "figlio", ed eventualmente mediato, con quello dell'obiettivo operativo, ossia dell'elemento "padre" cui si rapportano.

### Performance 2012 - dettaglio operativo Piano - obiettivi e azioni

| Programmi                                                                                                                                  | Indicatore di misurazione (KPI)                                          | Valore atteso | Peso     | Valore rilevato | Performance KPI | Performance Obiettivo operativo o azione (da KPI) | Peso Performance indicatore | Performance Obiettivo/Figli | Peso Performance Obiettivo/Figli | Performance complessiva Programma Obiettivo operativo |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|-----------------|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Obiettivi Operativi                                                                                                                        |                                                                          |               |          |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Azioni                                                                                                                                     |                                                                          |               |          |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| GESTIONE PARTECIPAZIONI DELL'ENTE (PR5.)                                                                                                   |                                                                          |               |          |                 |                 |                                                   |                             |                             | 100,00%                          | 100,00%                                               |
| Interventi di sviluppo del sistema infrastrutturale e miglioramento governance del territorio (OO5.)                                       | Volume di attività gestito dal personale addetto al processo (KPISTD208) | >             | 7        | 100%            | 7,0270          | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| Tempestività gestione procedure inerenti aumenti di capitale/cessioni/liquidazioni/affrancamenti in società o organismi partecipati (AZ6.) | TEMPI REDAZIONE DOCUMENTI (KPI4)                                         | <=            | 1        | 100%            | 0,6000          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Esecuzione procedure inerenti aumenti di capitale /cessioni/liquidazioni/affrancamenti in società o organismi partecipati (AZ7.)           | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                               | =             | SI       | 100%            | SI              | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Valorizzazione delle Partecipazioni (OO6.)                                                                                                 | Volume di attività gestito dal personale addetto al processo (KPISTD208) | >             | 7,0000   | 100%            | 7,0270          | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| Invio comunicazioni pubblicità patrimoniale (AZ8.)                                                                                         | TEMPI REDAZIONE DOCUMENTI (KPI4)                                         | <             | 1,0      | 100%            | 0,5000          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Aggiornamento partecipazioni (AZ9.)                                                                                                        | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                               | =             | SI       | 100%            | SI              | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Finanziamenti ai diversi settori economici (PR4.)                                                                                          |                                                                          |               |          |                 |                 |                                                   |                             |                             | 100,00%                          | 100,00%                                               |
| Sostegno finanziario alle imprese (OO19.)                                                                                                  | Grado di utilizzo delle risorse economiche (KPI17)                       | >             | 0,7000   | 100%            | 0,9932          | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| Incentivi alle pmi per l'innovazione tecnologica (AZ48.)                                                                                   | Tempi medi gestione attività (KPI49)                                     | <             | 180,0000 | 100%            | 119,0000        | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Incentivi per l'internazionalizzazione (AZ49.)                                                                                             | Tempi medi gestione attività (KPI49)                                     | <             | 180,0000 | 100%            | 51,0000         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Riduzione tempi liquidazione contributi (AZ50.)                                                                                            | Tempistica di esecuzione (KPI5)                                          | <=            | 0,6700   | 100%            | 0,3056          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Interventi a favore del settore turismo (PR6.)                                                                                             |                                                                          |               |          |                 |                 |                                                   |                             |                             | 100,00%                          | 95,98%                                                |
| Interventi promozionali per il turismo (OO7.)                                                                                              | Grado di utilizzo delle risorse economiche (KPI17)                       | >=            | 0,9000   | 100%            | 0,8277          | 91,97%                                            | 50,00%                      | 100,00%                     | 50,00%                           | 95,98%                                                |
| Tempestività procedura per l'investimento a supporto della Fondazione Arena (AZ10.)                                                        | TEMPI REDAZIONE DOCUMENTI (KPI4)                                         | <             | 1,0000   | 100%            | 0,7000          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Esecuzione procedura per l'investimento a supporto della Fondazione Arena (AZ11.)                                                          | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                               | =             | SI       | 100%            | SI              | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Attività affidate all'azienda speciale Verona Innovazione (PR14.)                                                                          |                                                                          |               |          |                 |                 |                                                   |                             |                             | 100,00%                          | 91,98%                                                |
| Attività di informazione, consulenza e orientamento per aspiranti imprenditori (OO43.)                                                     | CSI media (eventi e/o missioni-fiore) (KPI11)                            | >=            | 0,8500   | 50%             | 0,9500          | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
|                                                                                                                                            | Gestione accoglienza utenza sistema CRM (KPI50)                          | =             | SI       | 50%             | SI              | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |

### Performance 2012 - dettaglio operativo Piano - obiettivi e azioni

| Programmi                                                                                                   | Indicatore di misurazione (KPI)                                     |    | Valore atteso | Peso | Valore rilevato | Performance KPI | Performance Obiettivo operativo o azione (da KPI) | Peso Performance indicatore | Performance Obiettivo/Figli | Peso Performance Obiettivo/Figli | Performance complessiva Programma Obiettivo operativo |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----|---------------|------|-----------------|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Obiettivi Operativi                                                                                         |                                                                     |    |               |      |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Azioni                                                                                                      |                                                                     |    |               |      |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Servizio Nuova Impresa: percorsi di avviamento e orientamento per lo stat-up di impresa (AZ113.)            | Tempi medi gestione attività (KPI49)                                | <= | 5,0000        | 100% | 3,0000          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Attività formativa su opportunità per imprenditoria giovanile e femminile (AZ114.)                          | Eventi formativi o incontri specialistici (KPI13)                   | >= | 4,0000        | 100% | 11,0000         | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Attività seminariale e formativa tematica, master per imprenditori (OO44.)                                  | Master di alta formazione imprenditoriale e manageriale (KPI46)     | =  | 1,0000        | 50%  | 2,0000          | 100,00%         |                                                   | 50,00%                      | 99,75%                      | 50,00%                           | 99,88%                                                |
|                                                                                                             | Offerta formativa coordinata dall'azienda speciale (KPI51)          | >= | 500,0000      | 50%  | 600,0000        | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Coordinamento attività formativa delle Associazioni di categoria - catalogo tematico corsi (AZ115.)         | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                          | =  | SI            | 100% | SI              | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Organizzazione corsi di formazione per imprese e formazione continua (AZ116.)                               | % realizzazione attività formativa azienda speciale (KPI52)         | >= | 0,6500        | 100% | 0,6451          | 99,26%          | 99,26%                                            |                             |                             |                                  |                                                       |
| Organizzazione di formazione specialistica imprenditoriale e manageriale (AZ117.)                           | Partecipanti ad eventi (KPI12)                                      | <= | 8,0000        | 50%  | 16,5000         | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                             | Master di alta formazione imprenditoriale e manageriale (KPI46)     | =  | 2,0000        | 50%  | 2,0000          | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Attività a supporto dell'occupazione e dell'orientamento (OO45.)                                            | Certificazioni qualità o accreditamenti (KPI43)                     | =  | 3,00          | 100% | 3,0000          | 100,00%         | 100,00%                                           | 50,00%                      | 75,00%                      | 50,00%                           | 87,50%                                                |
| Sportello stage - alternanza scuola lavoro - orientamento (AZ118.)                                          | Stage avviati nell'anno (KPI48)                                     | >= | 500,00        | 100% | 250,0000        | 50,00%          | 50,00%                                            |                             |                             |                                  |                                                       |
| Progetti di riqualificazione professionale anche in convenzione con altri Enti (AZ119.)                     | Utenti di progetti di riqualificazione realizzati nell'anno (KPI47) | >= | 15,00         | 100% | 90,0000         | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Supportare il finanziamento delle imprese e dei progetti di sviluppo (OO46.)                                | Grado di utilizzo delle risorse economiche (KPI17)                  | >= | 0,80          | 100% | 0,5200          | 65,00%          | 65,00%                                            | 50,00%                      | 80,00%                      | 50,00%                           | 72,50%                                                |
| Servizio Europrogettazione - monitoraggio bandi comunitari e attivazione partnership (AZ120.)               | Europrogettazione - nuovi progetti presentati nell'anno (KPI44)     | >= | 5,00          | 50%  | 3,0000          | 60,00%          | 80,00%                                            |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                             | Europrogettazione - realizzazione e rendicontazione annuali (KPI45) | =  | 2,00          | 50%  | 3,0000          | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Attività di supporto al controllo ed alla certificazione delle produzioni agroalimentari (OO47.)            | Certificazioni qualità o accreditamenti (KPI43)                     | =  | 3,00          | 100% | 3,0000          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| Laboratorio Agroalimentare - Servizi analitici specializzati (chimica- microbiologia - molecolare) (AZ121.) | Certificazioni qualità o accreditamenti (KPI43)                     | =  | 3,00          | 100% | 3,0000          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |

**Performance 2012 - dettaglio operativo Piano - obiettivi e azioni**

| Programmi                                                          | Indicatore di misurazione (KPI)                                                       | Valore atteso | Peso     | Valore rilevato | Performance KPI | Performance Obiettivo operativo o azione (da KPI) | Peso Performance indicatore | Performance Obiettivo/Figli | Peso Performance Obiettivo/Figli | Performance complessiva Programma Obiettivo operativo |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|-----------------|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Obiettivi Operativi                                                |                                                                                       |               |          |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Azioni                                                             |                                                                                       |               |          |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Marketing territoriale, promozione e internazionalizzazione (PR2.) |                                                                                       |               |          |                 |                 |                                                   |                             |                             | 100,00%                          | 98,75%                                                |
| Marchio Ospitalità italiana (OO14.)                                | Imprese settore ricettivo richiedenti il Marchio Ospitalità (KPI27)                   | >=            | 10,0000  | 100%            | 8,0000          | 80,00%                                            | 50,00%                      | 100,00%                     | 50,00%                           | 90,00%                                                |
| M.O.I. Avvio dell'iniziativa (AZ37.)                               | TEMPI REDAZIONE DOCUMENTI (KPI4)                                                      | <=            | 1,0000   | 100%            | 0,3667          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| M.O.I. Graduatoria e premiazione (AZ38.)                           | Eventi formativi o incontri specialistici (KPI13)                                     | =             | 1,0000   | 100%            | 1,0000          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| SISTEMA MODA (OO21.)                                               | Buyer stranieri coinvolti nell'anno (KPI65)                                           | >             | 5,0000   | 100%            | 28,0000         | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| WORKSHOP SISTEMA MODA (AZ53.)                                      | CSI media (eventi e/o missioni-fiere) (KPI11)                                         | >             | 3,0000   | 50%             | 4,7000          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                    | Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazion (KPI63)                   | >             | 5,0000   | 50%             | 10,0000         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| MARMO (OO22.)                                                      | Buyer stranieri coinvolti nell'anno (KPI65)                                           | >             | 5,0000   | 100%            | 7,0000          | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| MISSIONI COLLETTIVE/INCONTRI B2B (AZ54.)                           | Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione (KPI63)        | >=            | 5,0000   | 50%             | 5,0000          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                    | Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione (KPI64) | >=            | 1,0000   | 50%             | 1,0000          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| MOBILE (OO23.)                                                     | Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione (KPI64) | >=            | 2,0000   | 100%            | 2,0000          | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| SALONE DEL RESTAURO di Ferrara (AZ55.)                             | CSI media (eventi e/o missioni-fiere) (KPI11)                                         | >             | 3,0000   | 50%             | 4,2500          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                    | Partecipanti mostre/fiere/incontri B2B (commercio interno) (KPI54)                    | >             | 5,0000   | 50%             | 11,0000         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| WORKSHOP SETTORE DEL MOBILE (AZ56.)                                | CSI media (eventi e/o missioni-fiere) (KPI11)                                         | >             | 3,0000   | 50%             | 4,5400          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                    | Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione (KPI63)        | >             | 5,0000   | 50%             | 20,0000         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| ORTOFRUTTA (OO24.)                                                 | Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione (KPI64) | >=            | 2,0000   | 100%            | 2,0000          | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| CONVEGNO MELE (AZ57.)                                              | Partecipanti mostre/fiere/incontri B2B (commercio interno) (KPI54)                    | >=            | 100,0000 | 100%            | 101,0000        | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |

**Performance 2012 - dettaglio operativo Piano - obiettivi e azioni**

| Programmi                                        | Indicatore di misurazione (KPI)                                                       | Valore atteso | Peso     | Valore rilevato | Performance KPI | Performance Obiettivo operativo o azione (da KPI) | Peso Performance indicatore | Performance Obiettivo/Figli | Peso Performance Obiettivo/Figli | Performance complessiva Programma Obiettivo operativo |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|-----------------|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Obiettivi Operativi                              |                                                                                       |               |          |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Azioni                                           |                                                                                       |               |          |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| CONVEGNO KIWI (AZ58.)                            | Partecipanti mostre/fiere/incontri B2B (commercio interno) (KPI154)                   | >=            | 100,0000 | 100%            | 166,0000        | 100,00%                                           | 100,00%                     |                             |                                  |                                                       |
| AGROALIMENTARE (OO25.)                           | Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione (KPI64) | >             | 3,0000   | 100%            | 5,0000          | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| ALIMENTARIA (AZ59.)                              | CSI media (eventi e/o missioni-fiere) (KPI11)                                         | >             | 3,0000   | 30%             | 4,8000          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                  | Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione (KPI63)        | >             | 5,0000   | 70%             | 5,0000          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| CIBUS DI PARMA (AZ60.)                           | CSI media (eventi e/o missioni-fiere) (KPI11)                                         | >             | 3,0000   | 30%             | 4,0900          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                  | Partecipanti mostre/fiere/incontri B2B (commercio interno) (KPI154)                   | >             | 3,0000   | 70%             | 17,0000         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| FANCY FOOD DI WASHINGTON (AZ61.)                 | CSI media (eventi e/o missioni-fiere) (KPI11)                                         | >             | 3,0000   | 30%             | 4,5000          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                  | Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione (KPI63)        | >=            | 3,0000   | 70%             | 8,0000          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| SALONE DEL GUSTO di Torino (AZ62.)               | CSI media (eventi e/o missioni-fiere) (KPI11)                                         | >             | 3,0000   | 50%             | 4,6900          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                  | Partecipanti mostre/fiere/incontri B2B (commercio interno) (KPI154)                   | >             | 3,0000   | 50%             | 15,0000         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| SIAL di PARIGI (AZ63.)                           | CSI media (eventi e/o missioni-fiere) (KPI11)                                         | >             | 3,0000   | 30%             | 4,6000          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                  | Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione (KPI63)        | >             | 3,0000   | 70%             | 10,0000         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Vino (OO4.)                                      | Imprese assistite dalla CCIAA (KPI75)                                                 | >             | 3,0000   | 100%            | 97,0000         | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| VINITALY di Verona (AZ4.)                        | CSI media (eventi e/o missioni-fiere) (KPI11)                                         | >             | 3,0000   | 50%             | 4,4500          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                  | Partecipanti mostre/fiere/incontri B2B (commercio interno) (KPI154)                   | >             | 300,0000 | 50%             | 575,0000        | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Verona Wine Top incontra la ristorazione (AZ64.) | CSI (operatori turismo) (KPISTD67)                                                    | >             | 3,0000   | 25%             | 4,3200          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                  | CSI media (eventi e/o missioni-fiere) (KPI11)                                         | >             | 3,0000   | 25%             | 4,2000          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                  | Partecipanti mostre/fiere/incontri B2B (commercio interno) (KPI154)                   | >             | 60,0000  | 25%             | 105,0000        | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                  | Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione (KPI63)        | >=            | 20,0000  | 25%             | 32,0000         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| 9^ EDIZIONE VERONA WINE TOP (AZ65.)              | Numero campioni vino presentati (KPI10)                                               | >             | 300,0000 | 100%            | 310,0000        | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |



**Performance 2012 - dettaglio operativo Piano - obiettivi e azioni**

| Programmi                                                                                                 | Indicatore di misurazione (KPI)                                                       | Valore atteso | Peso     | Valore rilevato | Performance KPI | Performance Obiettivo operativo o azione (da KPI) | Peso Performance indicatore | Performance Obiettivo/Figli | Peso Performance Obiettivo/Figli | Performance complessiva Programma Obiettivo operativo |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|-----------------|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Obiettivi Operativi                                                                                       |                                                                                       |               |          |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Azioni                                                                                                    |                                                                                       |               |          |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| VERONA WINE TOP ALL'ESTERO (AZ66.)                                                                        | CSI media (eventi e/o missioni-fiere) (KPI11)                                         | >             | 3,0000   | 50%             | 4,7300          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                           | Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione (KPI63)        | >=            | 15,0000  | 50%             | 19,0000         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Interventi plurisetoriali finalizzati alla promozione del sistema Verona (OO48.)                          | Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione (KPI64) | >=            | 2,0000   | 100%            | 3,0000          | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| Iniziativa plurisetoriale a Praga (AZ123.)                                                                | CSI media (eventi e/o missioni-fiere) (KPI11)                                         | >=            | 3,0000   | 50%             | 4,2700          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                           | Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione (KPI63)        | >=            | 5,0000   | 50%             | 18,0000         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Co-marketing CCIAA Aeroporto (AZ124.)                                                                     | CSI media (eventi e/o missioni-fiere) (KPI11)                                         | >=            | 3,0000   | 50%             | 3,8800          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                           | Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione (KPI63)        | >=            | 5,0000   | 50%             | 12,0000         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| XIII meeting dei Segretari Generali Camere di commercio italiane all'estero (AZ125.)                      | Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione (KPI63)        | >=            | 100,0000 | 50%             | 150,0000        | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                           | incontri tra imprese e operatori (KPI74)                                              | >=            | 600,0000 | 50%             | 1050,0000       | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività (PR3.)                            |                                                                                       |               |          |                 |                 |                                                   |                             |                             | 100,00%                          | 100,00%                                               |
| Diffusione della conoscenza degli strumenti di tutela della proprietà intellettuale presso imprese(OO41.) | % variazione depositi marchi e brevetti (KPI70)                                       | >=            | 0,0400   | 100%            | 0,0806          | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| Gestione Sportello Tutela Proprietà Intellettuale (AZ109.)                                                | Partecipanti corsi di formazione: Tutela proprietà intellett (KPISTD52)               | >=            | 400,0000 | 50%             | 412,0000        | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                           | Eventi formativi o incontri specialistici (KPI13)                                     | >             | 9,0000   | 50%             | 10,0000         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia (PR10.)                                         |                                                                                       |               |          |                 |                 |                                                   |                             |                             | 100,00%                          | 100,00%                                               |
| Promozione imprenditorialità veronese - Premio fedeltà al Lavoro (OO16.)                                  | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                            | =             | SI       | 100%            | SI              | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| Organizzazione Premiazione Fedeltà al lavoro (AZ41.)                                                      | Eventi formativi o incontri specialistici (KPI13)                                     | =             | 1,0000   | 100%            | 1,0000          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| 9 Censimento Generale dell'Industria e dei Servizi - Rilevazione sulle istituzioni non profit (OO26.)     | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                            | =             | SI       | 100%            | SI              | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| Censimento Istituzioni non-profit e Censimento industria e servizi (AZ67.)                                | % evasione questionari ISTAT (KPI29)                                                  | >=            | 0,5000   | 100%            | 0,8296          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Organizzazione eventi economico-statistici (OO27.)                                                        | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                            | =             | SI       | 100%            | SI              | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| Convegno Verona nel Mondo (maggio 2012) (AZ68.)                                                           | CSI media (eventi e/o missioni-fiere) (KPI11)                                         | >=            | 3,5000   | 50%             | 4,0000          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                           | Partecipanti ad eventi (KPI12)                                                        | >=            | 500,0000 | 50%             | 700,0000        | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Convegno CCIE (AZ126.)                                                                                    | Partecipanti ad eventi (KPI12)                                                        | >=            | 100,0000 | 100%            | 120,0000        | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |

**Performance 2012 - dettaglio operativo Piano - obiettivi e azioni**

| Programmi                                                                                                    | Indicatore di misurazione (KPI)                                         | Valore atteso | Peso      | Valore rilevato | Performance KPI | Performance Obiettivo operativo o azione (da KPI) | Peso Performance indicatore | Performance Obiettivo/Figli | Peso Performance Obiettivo/Figli | Performance complessiva Programma Obiettivo operativo |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|-----------------|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Obiettivi Operativi                                                                                          |                                                                         |               |           |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Azioni                                                                                                       |                                                                         |               |           |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Elaborazione studi, ricerche e relazioni (OO28.)                                                             | Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3)             | >=            | 7,0000    | 100%            | 7,0000          | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| Elaborazione report economico-statistici annuali (AZ71.)                                                     | Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3)             | >=            | 3,0000    | 100%            | 3,0000          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Aggiornamenti periodici dati congiunturali (AZ72.)                                                           | Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3)             | >=            | 4,0000    | 100%            | 4,0000          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Attività formativa per settore artigiano (OO35.)                                                             | Eventi formativi o incontri specialistici (KPI13)                       | =             | 1,0000    | 100%            | 1,0000          | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| Seminario informativo sulla raccolta funghi (AZ93.)                                                          | Eventi formativi o incontri specialistici (KPI13)                       | =             | 1,0000    | 20%             | 1,0000          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                              | Imprese e operatori coinvolti in iniziative formative (KPI36)           | >=            | 30,0000   | 80%             | 115,0000        | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                              |                                                                         |               |           |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Attività di regolazione del mercato (PR11.)                                                                  |                                                                         |               |           |                 |                 |                                                   |                             |                             | 100,00%                          | 100,00%                                               |
| Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie (OO38.) | Livello di diffusione del servizio di Conciliazione/ Mediazioni (KPI76) | >=            | 0,0050    | 100%            | 0,0053          | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
|                                                                                                              |                                                                         |               |           |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Gestione Organismo di mediazione (AZ103.)                                                                    | Tempi medi gestione attività (KPI49)                                    | <=            | 100,0000  | 100%            | 71,0000         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e (OO39.)                                          | Atti di controllo eseguiti (KPI20)                                      | >             | 2100,0    | 100%            | 3257,0000       | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| Attività di vigilanza su strumenti metrici, metalli preziosi (AZ104.)                                        | Strumenti metrici oggetto di sorveglianza (KPI31)                       | >=            | 35,0000   | 33%             | 55,0000         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                              | Verifiche su metalli preziosi (KPI32)                                   | >=            | 5,0000    | 34%             | 5,0000          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                              | Strumenti metrici verificati (KPI33)                                    | >=            | 2000,0000 | 33%             | 3069,0000       | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                              |                                                                         |               |           |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori (AZ105.)                              | Atti di controllo eseguiti (KPI20)                                      | >=            | 20,0000   | 100%            | 42,0000         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Attività sanzionatoria (AZ106.)                                                                              | Tasso di evasione dei verbali di accertamento (KPISTD192)               | >=            | 0,6500    | 100%            | 0,6541          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Tutela della fede pubblica (AZ107.)                                                                          | Verifiche sui concorsi a premio (KPI21)                                 | >=            | 0,9000    | 100%            | 1,0000          | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                              |                                                                         |               |           |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Diffusione di informazioni in materia di rilevazione dei prezzi (PR13.)                                      |                                                                         |               |           |                 |                 |                                                   |                             |                             | 100,00%                          | 100,00%                                               |
| Incremento della fruibilità delle informazioni raccolte in materia di prezzi (OO40.)                         | Contatti gestiti in multicanalità (KPI22)                               | >=            | 163,0000  | 50%             | 218,0000        | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
|                                                                                                              | Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3)             | >=            | 93,0000   | 50%             | 106,0000        | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                              |                                                                         |               |           |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Diffusione informazioni relative ai prezzi di mercato (AZ108.)                                               | Contatti gestiti in multicanalità (KPI22)                               | >=            | 163,0000  | 50%             | 218,0000        | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                              | Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3)             | >=            | 93,0000   | 50%             | 106,0000        | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |

**Performance 2012 - dettaglio operativo Piano - obiettivi e azioni**

| Programmi                                                                                                  | Indicatore di misurazione (KPI)                                    | Valore atteso |          | Peso | Valore rilevato | Performance KPI | Performance Obiettivo operativo o azione (da KPI) | Peso Performance indicatore | Performance Obiettivo/Figli | Peso Performance Obiettivo/Figli | Performance complessiva Programma Obiettivo operativo |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------|----------|------|-----------------|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Obiettivi Operativi                                                                                        |                                                                    |               |          |      |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Azioni                                                                                                     |                                                                    |               |          |      |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Telematizzazione attività amministrativa (PR7.)                                                            |                                                                    |               |          |      |                 |                 |                                                   |                             |                             | 100,00%                          | 100,00%                                               |
| Diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza - Servizi Anagrafici (OO29.)                   | Efficienza gestione contatti utenza (KPI58)                        | >=            | 3,0000   | 50%  | 3,5000          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
|                                                                                                            | Percentuale contatti gestiti in multicanalità (KPI61)              | >=            | 0,2000   | 50%  | 0,2053          | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Incremento SUAP telematico (AZ73.)                                                                         |                                                                    |               |          |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                            | Partecipanti ad eventi (KPI12)                                     | >=            | 20,0000  | 50%  | 30,3300         | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                            | Eventi formativi o incontri specialistici (KPI13)                  | >=            | 4,0000   | 50%  | 9,0000          | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Incremento SUAP telematico - sedi decentrate (AZ74.)                                                       |                                                                    |               |          |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                            | Partecipanti ad eventi (KPI12)                                     | >=            | 15,0000  | 50%  | 20,0000         | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                            | Eventi formativi o incontri specialistici (KPI13)                  | =             | 1,0000   | 50%  | 1,0000          | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Incremento utilizzo PEC (AZ75.)                                                                            |                                                                    |               |          |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                            | % utilizzo PEC (KPI35)                                             | >=            | 0,0500   | 100% | 0,3130          | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Apertura sportelli dedicati (AZ82.)                                                                        |                                                                    |               |          |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                            | Durata settimanale apertura sportello (KPISTD74)                   | =             | 8,0000   | 100% | 8,0000          | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Potenziamento modalità di consulenza on-line (AZ83.)                                                       |                                                                    |               |          |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                            | Contatti gestiti/ Prenotazioni ricevute (KPI62)                    | >=            | 0,8000   | 100% | 0,9091          | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Procedure telematiche per procedure rilascio/rinnovo dispositivi firma digitale (AZ84.)                    |                                                                    |               |          |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                            | Servizi offerti online (KPISTD76)                                  | >=            | 200,0000 | 100% | 228,0000        | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Potenziamento sito Internet - sezione certificazione (AZ98.)                                               |                                                                    |               |          |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                            | Livello di usabilità delle pagine web dei servizi camerali (KPI72) | =             | 2,0000   | 100% | 2,0000          | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza - Servizio Ragioneria e Affari generali (OO8.) |                                                                    |               |          |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
|                                                                                                            | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                         | =             | SI       | 100% | SI              | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Utilizzo della PEC nelle comunicazioni con gli utenti (AZ12.)                                              |                                                                    |               |          |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                            | Utilizzo PEC (KPI30)                                               | >=            | 35,0000  | 100% | 41,0000         | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Utilizzo e-mail nei rapporti con l'utenza - Servizio ragioneria (OO9.)                                     |                                                                    |               |          |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
|                                                                                                            | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                         | =             | SI       | 100% | SI              | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Incremento dell'utilizzo della posta elettronica per le comunicazioni esterne (AZ13.)                      |                                                                    |               |          |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                            | Comunicazioni e-mail ai beneficiari (KPI25)                        | >=            | 0,7000   | 100% | 0,7861          | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente (PR8.)                                                |                                                                    |               |          |      |                 |                 |                                                   |                             |                             | 100,00%                          | 99,31%                                                |
| Attività di comunicazione/informazione su attività Ente (OO10.)                                            |                                                                    |               |          |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
|                                                                                                            | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                         | =             | SI       | 100% | SI              | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Informazioni alle imprese (AZ14.)                                                                          |                                                                    |               |          |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                            | Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3)        | =             | 4,0000   | 100% | 4,0000          | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |

**Performance 2012 - dettaglio operativo Piano - obiettivi e azioni**

| Programmi                                                                                          | Indicatore di misurazione (KPI)                                            |    | Valore atteso | Peso | Valore rilevato | Performance KPI | Performance Obiettivo operativo o azione (da KPI) | Peso Performance indicatore | Performance Obiettivo/Figli | Peso Performance Obiettivo/Figli | Performance complessiva Programma Obiettivo operativo |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----|---------------|------|-----------------|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Obiettivi Operativi                                                                                |                                                                            |    |               |      |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Azioni                                                                                             |                                                                            |    |               |      |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Aggiornamento dati società partecipate (AZ15.)                                                     | Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3)                | =  | 1,0000        | 100% | 1,0000          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Comunicazione esterna (OO12.)                                                                      | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                 | =  | SI            | 100% | SI              | 100,00%         | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| Piano di comunicazione editoriale (AZ32.)                                                          | Tempistica di esecuzione (KPI5)                                            | <= | 1,0000        | 100% | 0,7889          | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Presenza sui social network (facebook e twitter) (AZ33.)                                           | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                 | =  | SI            | 100% | SI              | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Invio newsletter (AZ34.)                                                                           | % variazione utenti newsletter (KPI28)                                     | >= | 0,1000        | 100% | 0,2800          | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Comunicazione Istituzionale (OO13.)                                                                | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                 | =  | SI            | 100% | SI              | 100,00%         | 100,00%                                           | 50,00%                      | 95,83%                      | 50,00%                           | 97,92%                                                |
| Giornate della trasparenza (art. 10 c.1 D.Lgs.150/2009) (AZ35.)                                    | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                 | =  | SI            | 100% | SI              | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Deposito legale (AZ36.)                                                                            | Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3)                | =  | 4,0000        | 100% | 6,0000          | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Gestione Albo camerale (AZ43.)                                                                     | Tempi medi di pubblicazione delle delibere di Giunta e Consi (KPISTD206)   | <= | 30,0000       | 50%  | 14,8042         | 100,00%         | 75,00%                                            |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                    | Tempi medi di pubblicazione delle determine dirigenziali (KPISTD207)       | <= | 1,0000        | 50%  | 1,5000          | 50,00%          |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Compensi amministratori (AZ44.)                                                                    | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                 | =  | SI            | 100% | SI              | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Aggiornamento annuale Programma Trasparenza (AZ46.)                                                | Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3)                | =  | 1,0000        | 100% | 1,0000          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Ciclo di gestione della Performance (AZ47.)                                                        | Volume di attività gestito dal personale addetto al processo (KPISTD205)   | =  | 4,0000        | 100% | 4,0000          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Miglioramento dell'efficienza dei processi interni (PR9.)                                          |                                                                            |    |               |      |                 |                 |                                                   |                             |                             | 100,00%                          | 98,94%                                                |
| Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali (OO11.)                                 | Percentuale di completamento mappatura processi (KPI71)                    | >= | 0,9000        | 100% | 1,0000          | 100,00%         | 100,00%                                           | 50,00%                      | 99,63%                      | 50,00%                           | 99,81%                                                |
| Gestione fornitori/clienti - rispetto tempi controlli su forniture ed esecuzione pagamenti (AZ16.) | Tempi medi di pagamento dei contributi per interventi diretti (KPI73)      | <= | 5,0000        | 100% | 3,2293          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Gestione fornitori/clienti - rispetto tempi controlli su forniture ed esecuzione pagamenti (AZ17.) | Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento (KPISTD226) | =  | 1,0000        | 100% | 0,9479          | 94,79%          | 94,79%                                            |                             |                             |                                  |                                                       |

**Performance 2012 - dettaglio operativo Piano - obiettivi e azioni**

| Programmi                                                                                          | Indicatore di misurazione (KPI)                             | Valore atteso |         | Peso | Valore rilevato | Performance KPI | Performance Obiettivo operativo o azione (da KPI) | Peso Performance indicatore | Performance Obiettivo/Figli | Peso Performance Obiettivo/Figli | Performance complessiva Programma Obiettivo operativo |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------|---------|------|-----------------|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Obiettivi Operativi                                                                                |                                                             |               |         |      |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Azioni                                                                                             |                                                             |               |         |      |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Controllo procedure riscossione ed emissione ruoli esattoriali (AZ18.)                             | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                  | =             | SI      | 100% | SI              | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| riduzione tempi di istruttoria delle istanze in autotutela ricevute (AZ20.)                        | Tempi medi gestione attività (KPI49)                        | <=            | 28,0000 | 100% | 15,0000         | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Monitoraggio liquidità (AZ21.)                                                                     | Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3) | =             | 4,0000  | 100% | 4,0000          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Creazione fascicoli informativi dei dipendenti in servizio (AZ22.)                                 | Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3) | >=            | 70,0000 | 100% | 70,0000         | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Riduzione % protocolli errati (AZ23.)                                                              | % errore su protocollazione (KPI55)                         | <=            | 0,0500  | 100% | 0,0475          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Riduzione degli errori di protocollazione diritto annuo (AZ24.)                                    | % errore su protocollazione (KPI55)                         | <=            | 0,1000  | 100% | 0,0410          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Controllo protocolli errati (AZ25.)                                                                | % attività di verifica (KPI56)                              | =             | 0,1000  | 100% | 0,2273          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Rispetto dei termini di invio delle dichiarazioni mensili (AZ26.)                                  | Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3) | =             | 1,0000  | 100% | 1,0000          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Rispetto dei termini di invio delle dichiarazioni annuali (AZ27.)                                  | Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3) | =             | 1,0000  | 100% | 1,0000          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Rispetto dei termini di invio delle dichiarazioni contabili (AZ28.)                                | Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3) | =             | 1,0000  | 100% | 1,0000          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Affidamento incarichi ai responsabili e agli incaricati dei trattamenti dei dati personali (AZ30.) | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                  | =             | SI      | 100% | SI              | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Ricognizione regolamenti da aggiornare (AZ31.)                                                     | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                  | =             | SI      | 100% | SI              | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Attività in campo ambientale (OO15.)                                                               | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                  | =             | SI      | 100% | SI              | 100,00%         | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| MUD (AZ39.)                                                                                        | Partecipanti ad eventi (KPI12)                              | >             | 90,0000 | 100% | 123,0000        | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| SISTRI, Raee, Registro Pile (AZ40.)                                                                | Tempi medi gestione attività (KPI49)                        | <=            | 5,0000  | 100% | 4,0000          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Revisione regolamenti di Giunta e Consiglio (OO17.)                                                | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                  | =             | SI      | 100% | SI              | 100,00%         | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| Revisione regolamenti di giunta e consiglio (AZ42.)                                                | Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3) | =             | 2,0000  | 100% | 2,0000          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |

**Performance 2012 - dettaglio operativo Piano - obiettivi e azioni**

| Programmi                                                                                    | Indicatore di misurazione (KPI)                                            | Valore atteso |          | Peso | Valore rilevato | Performance KPI | Performance Obiettivo operativo o azione (da KPI) | Peso Performance indicatore | Performance Obiettivo/Figli | Peso Performance Obiettivo/Figli | Performance complessiva Programma Obiettivo operativo |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|------|-----------------|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Obiettivi Operativi                                                                          |                                                                            |               |          |      |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Azioni                                                                                       |                                                                            |               |          |      |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Progetto benchmarking a livello regionale (OO18.)                                            | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                 | =             | SI       | 100% | SI              | 100,00%         | 100,00%                                           | 50,00%                      | 75,00%                      | 50,00%                           | 87,50%                                                |
| Sistematizzazione attività di rilevazione e monitoraggio finalizzati al benchmarking (AZ45.) | Eventi formativi o incontri specialistici (KPI13)                          | =             | 2,0000   | 100% | 1,5000          | 75,00%          | 75,00%                                            |                             |                             |                                  |                                                       |
| Controllo qualità dati e aggiornamento procedure Servizi anagrafici (OO30.)                  | Rispetto tempi evasione (5 giorni) pratiche Registro Imprese (KPI53)       | >             | 0,5000   | 50%  | 0,9470          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
|                                                                                              | % cancellazioni evase (KPI69)                                              | >=            | 0,2500   | 50%  | 0,3116          | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Cancellazioni d'ufficio ex art. 2490 C.C. (AZ76.)                                            | % cancellazioni ex 2490 C.C. (KPI66)                                       | >=            | 0,2500   | 100% | 0,4038          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Cancellazioni d'ufficio ex art. 118 L.f. (AZ77.)                                             | % cancellazioni ex art. 118 l.f. (KPI67)                                   | >=            | 0,2500   | 100% | 0,4413          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Cancellazioni d'ufficio DPR 247/04 (AZ78.)                                                   | % cancellazioni DPR 247/04 (KPI68)                                         | >=            | 0,2500   | 100% | 0,2558          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Mantenimento dei tempi di evasione per le pratiche R.I. (AZ79.)                              | Rispetto tempi evasione (5 giorni) pratiche Registro Imprese (KPI53)       | >             | 0,5000   | 100% | 0,9470          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Regolarizzazione imprese di impiantistica - settore artigiano (AZ80.)                        | % regolarizzazioni avviate (KPI57)                                         | >=            | 0,2500   | 100% | 1,0000          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Regolarizzazione imprese di impiantistica - settore industria (AZ81.)                        | % regolarizzazioni avviate (KPI57)                                         | >=            | 0,2500   | 100% | 1,0000          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Riorganizzazione sedi decentrate (OO31.)                                                     | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                 | =             | SI       | 100% | SI              | 100,00%         | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| Riorganizzazione sedi (AZ85.)                                                                | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                 | =             | SI       | 100% | SI              | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Processi relativi all'ufficio provveditorato e servizi generali (OO32.)                      | Volume di attività gestito dal personale addetto al processo (KPISTD218)   | >=            | 200,0000 | 100% | 337,0000        | 100,00%         | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
| Monitoraggio forniture e servizi acquisiti con procedure in economia (AZ86.)                 | Tempi medi di evasione delle richieste di acquisizione di beni (KPISTD216) | <=            | 30,0000  | 100% | 7,1290          | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Gara per affidamento servizio archiviazione (AZ87.)                                          | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                 | =             | SI       | 100% | SI              | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
| Monitoraggio attività gestione risorse (AZ88.)                                               | Volume di attività gestito dal personale addetto al processo (KPISTD219)   | >=            | 50,0000  | 50%  | 76,0000         | 100,00%         | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                              | % errore su protocollazione (KPI55)                                        | <             | 0,0500   | 50%  | 0,0066          | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |

**Performance 2012 - dettaglio operativo Piano - obiettivi e azioni**

| Programmi                                                                                               | Indicatore di misurazione (KPI)                                                                                         | Valore atteso |           | Peso | Valore rilevato | Performance KPI | Performance Obiettivo operativo o azione (da KPI) | Peso Performance indicatore | Performance Obiettivo/Figli | Peso Performance Obiettivo/Figli | Performance complessiva Programma Obiettivo operativo |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|------|-----------------|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Obiettivi Operativi                                                                                     |                                                                                                                         |               |           |      |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Azioni                                                                                                  |                                                                                                                         |               |           |      |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Processi relativi all'Ufficio CED/Centro stampa (OO33.)                                                 |                                                                                                                         |               |           |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
|                                                                                                         | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                                                              | =             | SI        | 100% | SI              | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Sostituzione computer obsoleti (AZ89.)                                                                  |                                                                                                                         |               |           |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                         | Attrezzature e dotazioni informatiche (KPI16)                                                                           | >=            | 60,0000   | 100% | 81,0000         | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Attivazione sistema wireless (AZ90.)                                                                    |                                                                                                                         |               |           |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                         | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                                                              | =             | SI        | 100% | SI              | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Gestione centro stampa (AZ91.)                                                                          |                                                                                                                         |               |           |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                         | Tempi medi gestione attività (KPI49)                                                                                    | <=            | 6,0000    | 100% | 2,0000          | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Processi relativi all'Albo imprese artigiane (OO34.)                                                    |                                                                                                                         |               |           |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
|                                                                                                         | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                                                              | =             | SI        | 100% | SI              | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Maggiore utilizzo della fascicolazione informatica nell'archivio AIA (AZ92.)                            |                                                                                                                         |               |           |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                         | Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3)                                                             | =             | 25,0000   | 100% | 25,0000         | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Processi relativi all'Ufficio Commercio estero (OO36.)                                                  |                                                                                                                         |               |           |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
|                                                                                                         | Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestio (KPISTD174)                                                | >=            | 1500,0000 | 100% | 5628,0000       | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Formazione/informazione all'utenza in materia di documenti a valere per l'estero (AZ122.)               |                                                                                                                         |               |           |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                         | Partecipanti ad eventi (KPI12)                                                                                          | >=            | 30,0000   | 100% | 99,0000         | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Ampliamento dei controlli sulle dichiarazioni rese per il rilascio di certificati di origine (AZ95.)    |                                                                                                                         |               |           |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                         | % attività di verifica (KPI56)                                                                                          | >=            | 0,0300    | 100% | 0,0632          | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Riduzione tempi rilascio per carnet (AZ96.)                                                             |                                                                                                                         |               |           |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                         | % carnet ATA rilasciati entro 5 giorni (KPI38)                                                                          | >             | 0,5000    | 100% | 0,8468          | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Assistenza alle imprese in materia di certificazione estera (AZ97.)                                     |                                                                                                                         |               |           |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                         | Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione del rilascio documenti a valere per l'estero (KPISTD174) | >=            | 5,0000    | 100% | 5628,0000       | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Migliorare l'efficienza dei servizi certificativi e delle attività dirette al pubblico (OO37.)          |                                                                                                                         |               |           |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
|                                                                                                         | Volume di attività servizi certificativi e visure (KPI17)                                                               | >             | 1000,0000 | 100% | 7980,4348       | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Vidimazione dei libri e registri a seguito presentazione pratiche L2 (AZ100.)                           |                                                                                                                         |               |           |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                         | Nr medio libri e registri vidimati (KPI19)                                                                              | >             | 200,0000  | 100% | 3698,2609       | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Riduzione dei tempi per il rilascio elenchi dal registro imprese (AZ101.)                               |                                                                                                                         |               |           |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                         | % elenchi rilasciati entro 5 giorni (KPI37)                                                                             | >=            | 0,6600    | 100% | 0,9138          | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Rapporti con altre PP.AA. In materia di informazioni e documenti estratti dal registro imprese (AZ102.) |                                                                                                                         |               |           |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                         | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                                                                              | =             | SI        | 100% | SI              | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Rilascio certificazioni e visure dal registro imprese ed albo artigiani (AZ99.)                         |                                                                                                                         |               |           |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                         | Nr medio certificati e visure per addetto (KPI18)                                                                       | >             | 500,0000  | 100% | 4280,4348       | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |

**Performance 2012 - dettaglio operativo Piano - obiettivi e azioni**

| Programmi                                                                                          | Indicatore di misurazione (KPI)                                          | Valore atteso |          | Peso | Valore rilevato | Performance KPI | Performance Obiettivo operativo o azione (da KPI) | Peso Performance indicatore | Performance Obiettivo/Figli | Peso Performance Obiettivo/Figli | Performance complessiva Programma Obiettivo operativo |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|------|-----------------|-----------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Obiettivi Operativi                                                                                |                                                                          |               |          |      |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Azioni                                                                                             |                                                                          |               |          |      |                 |                 |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Processi del Servizio Organizzazione e Personale (OO42.)                                           |                                                                          |               |          |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             | 100,00%                     |                                  | 100,00%                                               |
|                                                                                                    | Realizzazione iniziativa o attività (KPI6)                               | =             | SI       | 100% | SI              | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Procedure di acquisizione personale in attuazione dei Piani di reclutamento (AZ110.)               |                                                                          |               |          |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                    | Personale a tempo indeterminato (KPI23)                                  | >=            | 120,0000 | 1,00 | 120,0000        | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Reclutamento personale con contratto flessibile (AZ111.)                                           |                                                                          |               |          |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                    | Personale flessibile (KPI24)                                             | >=            | 6,0000   | 1,00 | 19,0000         | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |
| Monitoraggio della diffusione dell'attività formativa del personale a tempo indeterminato (AZ112.) |                                                                          |               |          |      |                 |                 | 100,00%                                           |                             |                             |                                  |                                                       |
|                                                                                                    | Diffusione dell'attività formativa tra il personale presente (KPISTD215) | >             | 0,4000   | 1,00 | 0,8667          | 100,00%         |                                                   |                             |                             |                                  |                                                       |



#### **4. RISORSE, EFFICIENZE ED ECONOMICITA'**

In questa sezione si cercherà di approfondire l'analisi dei dati di bilancio 2012, precedentemente esposti sinteticamente, consentendo una valutazione in termini di efficienza ed economicità dell'azione della Camera di commercio.

Il conto economico suddiviso per Funzioni Istituzionali, unitamente ad altri dati ed indici estrapolati dal bilancio camerale al 31.12.2012, consentono infatti di valutare alcuni aspetti della gestione fornendo una chiave di lettura che evidenzia la capacità dell'Ente di gestire le risorse in modo equilibrato, migliorando gli standard di efficienza, contenendo gli oneri e destinando risorse consistenti a favore dello sviluppo economico.

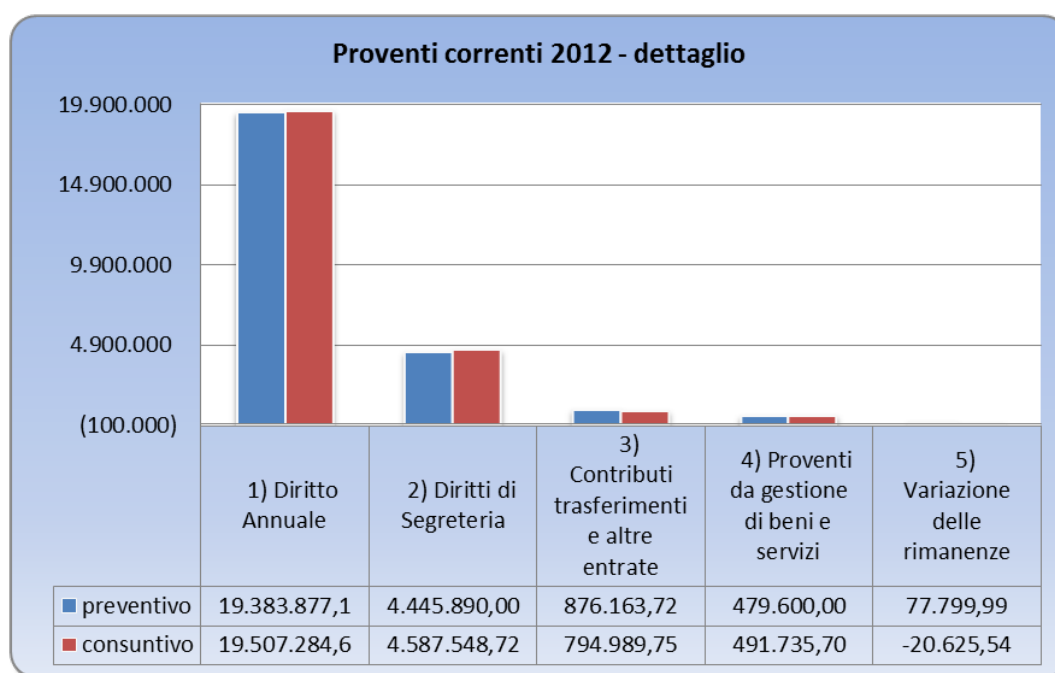
In quest'ottica, il consuntivo ex art. 24, già prima citato, è una primaria fonte informativa che permette di dare valore alle capacità delle singole funzioni istituzionali di “produrre” proventi, di “assorbire” risorse o “fruire” di investimenti.

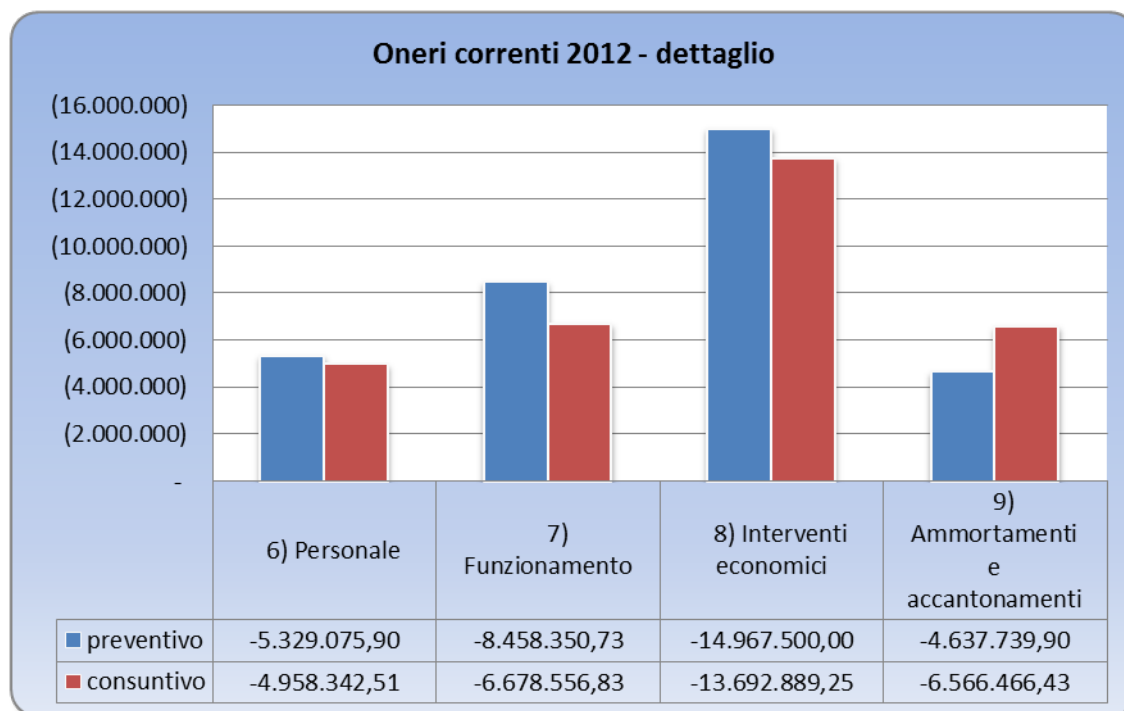
|  | 2012 - CONSUNTIVO ART. 24                      |                       |                         |                       |                                                   |                       |                                                      |                        |                                 |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------|------------------------|
|                                                                                   | ORGANI ISTITUZIONALI E SEGRETERIA GENERALE (A) |                       | SERVIZI DI SUPPORTO (B) |                       | ANAGRAFE E SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO (C) |                       | STUDIO, FORMAZIONE, INFORMAZIONI E PROMOZ. ECON. (D) |                        | TOTALE (A+B+C+D)                |                        |
|                                                                                   | Preventivo Economico                           | Consuntivo            | Preventivo Economico    | Consuntivo            | Preventivo Economico                              | Consuntivo            | Preventivo Economico                                 | Consuntivo             | Preventivo Economico Aggiornato | Consuntivo             |
| <b>GESTIONE CORRENTE</b>                                                          |                                                |                       |                         |                       |                                                   |                       |                                                      |                        |                                 |                        |
| <b>A) Proventi correnti</b>                                                       |                                                |                       |                         |                       |                                                   |                       |                                                      |                        |                                 |                        |
| 1) Diritto Annuale                                                                |                                                |                       | 19.383.877,18           | 19.507.284,62         |                                                   |                       |                                                      |                        | 19.383.877,18                   | 19.507.284,62          |
| 2) Diritti di Segreteria                                                          |                                                |                       |                         |                       | 4.445.890,00                                      | 4.587.548,72          |                                                      |                        | 4.445.890,00                    | 4.587.548,72           |
| 3) Contributi trasferimenti e altre entrate                                       | 700,00                                         | 10.593,66             | 175.376,32              | 168.151,82            | 323.290,00                                        | 204.875,85            | 376.797,40                                           | 411.368,42             | 876.163,72                      | 794.989,75             |
| 4) Proventi da gestione di beni e servizi                                         |                                                |                       | 100,00                  | 62.462,91             | 424.500,00                                        | 371.317,05            | 55.000,00                                            | 57.955,74              | 479.600,00                      | 491.735,70             |
| 5) Variazione delle rimanenze                                                     | 32,00                                          | -                     | 13.198,37               | 1.597,18              | 12.788,69                                         | -                     | 51.780,93                                            | -                      | 77.799,99                       | -                      |
| <b>Totale proventi correnti (A)</b>                                               | <b>732,00</b>                                  | <b>10.593,66</b>      | <b>19.572.551,87</b>    | <b>19.739.496,53</b>  | <b>5.206.468,69</b>                               | <b>5.160.109,01</b>   | <b>483.578,33</b>                                    | <b>450.734,05</b>      | <b>25.263.330,89</b>            | <b>25.360.933,25</b>   |
| <b>B) Oneri Correnti</b>                                                          |                                                |                       |                         |                       |                                                   |                       |                                                      |                        |                                 |                        |
| 6) Personale                                                                      | - 429.931,07                                   | - 387.121,35          | - 1.349.342,05          | - 1.207.791,44        | - 2.693.900,42                                    | - 2.521.188,47        | - 855.902,36                                         | - 842.241,25           | - 5.329.075,90                  | - 4.958.342,51         |
| 7) Funzionamento                                                                  | - 1.851.318,92                                 | - 1.745.492,48        | - 3.839.269,95          | - 2.787.037,52        | - 2.384.885,74                                    | - 1.717.448,82        | - 382.876,12                                         | - 428.578,01           | - 8.458.350,73                  | - 6.678.556,83         |
| 8) Interventi economici                                                           |                                                | -                     |                         |                       | - 83.000,00                                       | - 38.652,55           | - 14.884.500,00                                      | - 13.654.236,70        | - 14.967.500,00                 | - 13.692.889,25        |
| 9) Ammortamenti e accantonamenti                                                  | - 5.838,62                                     | - 1.687.679,79        | - 4.558.615,58          | - 4.820.454,22        | - 64.579,55                                       | - 52.989,53           | - 8.706,15                                           | - 5.342,89             | - 4.637.739,90                  | - 6.566.466,43         |
| <b>Totale Oneri Correnti (B)</b>                                                  | <b>- 2.287.088,61</b>                          | <b>- 3.820.293,62</b> | <b>- 9.747.227,58</b>   | <b>- 8.815.283,18</b> | <b>- 5.226.365,71</b>                             | <b>- 4.330.279,37</b> | <b>- 16.131.984,63</b>                               | <b>- 14.930.398,85</b> | <b>- 33.392.666,53</b>          | <b>- 31.896.255,02</b> |
| <b>Risultato della gestione corrente (A-B)</b>                                    | <b>- 2.286.356,61</b>                          | <b>- 3.809.699,96</b> | <b>9.825.324,29</b>     | <b>10.924.213,35</b>  | <b>- 19.897,02</b>                                | <b>829.829,64</b>     | <b>- 15.648.406,30</b>                               | <b>- 14.479.664,80</b> | <b>- 8.129.335,64</b>           | <b>- 6.535.321,77</b>  |
| <b>C) GESTIONE FINANZIARIA</b>                                                    |                                                |                       |                         |                       |                                                   |                       |                                                      |                        |                                 |                        |
| 10) Proventi finanziari                                                           | 900.837,45                                     | 497.626,88            | 449.433,87              | 1.007.052,10          | 4.599,75                                          | 4.349,44              | 1.520,76                                             | 1.959,04               | 1.356.391,83                    | 1.510.987,46           |
| 11) Oneri finanziari                                                              |                                                |                       |                         | -                     |                                                   |                       |                                                      |                        |                                 | -                      |
| <b>Risultato gestione finanziaria</b>                                             | <b>900.837,45</b>                              | <b>497.626,88</b>     | <b>449.433,87</b>       | <b>1.007.052,10</b>   | <b>4.599,75</b>                                   | <b>4.349,44</b>       | <b>1.520,76</b>                                      | <b>1.959,04</b>        | <b>1.356.391,83</b>             | <b>1.510.987,46</b>    |
| 12) Proventi straordinari                                                         |                                                | 35.087,36             | -                       | 592.022,39            | -                                                 | 4.702,63              | -                                                    | 60.659,21              | -                               | 692.471,59             |
| 13) Oneri straordinari                                                            |                                                | - 299,85              | -                       | - 26.319,13           | -                                                 | - 9.388,44            | -                                                    | - 72.276,63            | -                               | - 108.284,05           |
| <b>Risultato gestione straordinaria</b>                                           |                                                | <b>34.787,51</b>      | <b>-</b>                | <b>565.703,26</b>     | <b>-</b>                                          | <b>- 4.685,81</b>     | <b>-</b>                                             | <b>11.617,42</b>       | <b>-</b>                        | <b>584.187,54</b>      |
| 14) Rivalutazioni attivo patrimoniale                                             | -                                              | -                     |                         |                       |                                                   |                       |                                                      |                        | -                               | -                      |
| 15) Svalutazioni attivo patrimoniale                                              | -                                              | 5.440.461,10          |                         |                       |                                                   |                       |                                                      |                        | -                               | 5.440.461,10           |
| Differenza rettifiche attività finanziaria                                        | -                                              | 5.440.461,10          |                         |                       |                                                   |                       |                                                      |                        | -                               | 5.440.461,10           |
| <b>Disavanzo/Avanzo economico esercizio (A-B +I-C +I-D +I-E)</b>                  | <b>- 1.385.519,16</b>                          | <b>- 8.717.746,67</b> | <b>10.274.758,16</b>    | <b>12.496.968,71</b>  | <b>- 15.297,27</b>                                | <b>829.493,27</b>     | <b>- 15.646.885,54</b>                               | <b>- 14.489.323,18</b> | <b>- 6.772.943,81</b>           | <b>- 9.880.607,87</b>  |
| Totale Immobilizz. Immateriali                                                    |                                                | -                     | 69.000,00               | 68.576,02             | 17.000,00                                         | 12.276,63             |                                                      |                        | 86.000,00                       | 80.852,65              |
| Totale Immobilizzaz. Materiali                                                    | 2.141,00                                       | 2.930,57              | 3.611.230,55            | 79.485,51             | 47.805,00                                         | 43.251,01             | 6.000,00                                             | 9.788,07               | 3.667.176,55                    | 135.455,16             |
| Totale Immob. Finanziarie                                                         | 6.500.000,00                                   | 6.422.722,72          |                         |                       |                                                   |                       |                                                      |                        | 6.500.000,00                    | 6.422.722,72           |
| <b>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI</b>                                                    | <b>6.502.141,00</b>                            | <b>6.425.653,29</b>   | <b>3.680.230,55</b>     | <b>148.061,53</b>     | <b>64.805,00</b>                                  | <b>55.527,64</b>      | <b>6.000,00</b>                                      | <b>9.788,07</b>        | <b>10.253.176,55</b>            | <b>6.639.030,53</b>    |

### L'apporto delle Gestioni

Il disavanzo di esercizio 2012, pari ad € 9.880.607,87, è determinato dalla somma algebrica dei risultati della Gestione Corrente (-6.535.321,77), della Gestione Finanziaria (+1.510.987,46) e della Gestione Straordinaria (+584.187,54); le Rettifiche di valore delle poste attive finanziarie incidono negativamente per € 5.440.461,10.

Come si è brevemente accennato nelle sezioni precedenti, il Preventivo economico approvato dal Consiglio camerale per l'esercizio 2012 già inizialmente presentava una situazione in disavanzo; tale scelta è stata compiuta dall'Ente in considerazione del perdurare dello stato di crisi economica e della necessità, quindi, che il sistema economico veronese fosse adeguatamente sostenuto. Il dato finale di esercizio risulta anzi maggiore della previsione, ma analizzando il dettaglio delle singole Gestioni si può affermare che i risultati ottenuti sono stati comunque buoni: il disavanzo di parte corrente è infatti inferiore al previsto. I Proventi correnti sono risultati non solo prudenzialmente calcolati, ma anche puntualmente realizzati, anzi con un leggero scostamento complessivamente pari a +0,38%; a fronte dei quali gli Oneri correnti sono stati contenuti, complessivamente, nel 95,52% della previsione:

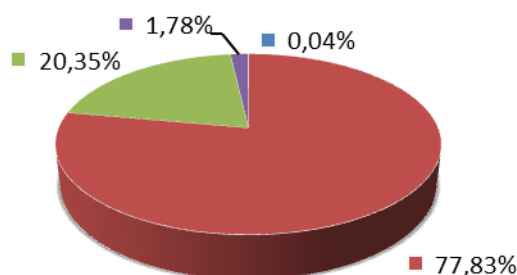




Il grafico sopra riportato evidenzia come a fronte di un pressoché completo utilizzo (oltre il 91%) delle risorse assegnate alla voce di spesa Interventi Economici, destinati ad iniziative a favore dell'economia locale, si registra un apprezzabile contenimento delle Spese di Funzionamento e di Personale (che si discostano, rispettivamente, di -21,04% e -6,96%); infine, per la voce Ammortamenti e accantonamenti, si segnala che risente dell'elevato valore prudenzialmente accantonato a Fondo svalutazione crediti e Fondo rischi per svalutazione delle partecipazioni pari, complessivamente, ad oltre l'80% del valore della voce di spesa.

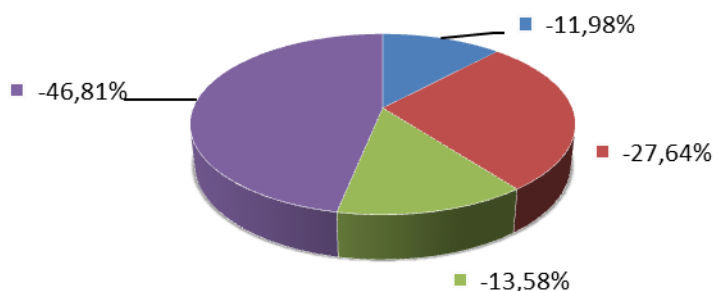
I dati finora commentati sono riferiti ai complessivi valori di consuntivo, ma la particolare suddivisione proposta dal consuntivo ex art. 24 è interessante per valutare il grado di incidenza di ogni singola Funzione Istituzionale, dando informazione sulla destinazione assegnata alle risorse economiche dell'Ente. I seguenti grafici lo evidenziano in dettaglio, relativamente ai valori della Gestione corrente:

**Proventi correnti 2012 - dettaglio Funzioni Istituzionali**



- A - ORGANI ISTITUZIONALI E SEGRETERIA GENERALE
- B - SERVIZI DI SUPPORTO
- C - ANAGRAFE E SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO
- D - STUDIO, FORMAZIONE, INFORMAZIONE E PROMOZIONE ECONOMICA

**Oneri correnti 2012 - dettaglio Funzioni Istituzionali**



- A - ORGANI ISTITUZIONALI E SEGRETERIA GENERALE
- B - SERVIZI DI SUPPORTO
- C - ANAGRAFE E SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO
- D - STUDIO, FORMAZIONE, INFORMAZIONE E PROMOZIONE ECONOMICA

Per una migliore comprensione dei dati evidenziati, si segnala che alla Funzione B – servizi di supporto è attribuito, per convenzione, l'intero valore del Diritto Annuale, che è la principale fonte di entrata degli enti camerali. Per quanto riguarda gli Oneri correnti, invece, nell'anno 2012 alla Funzione A – Organi istituzionali risulta imputato l'elevato valore prudenzialmente accantonato a Fondo rischi, di cui si è già detto in precedenza.

A completamento delle informazioni sulle risultanze contabili dell'esercizio, si riporta uno schema riepilogativo, desunto dal documento di bilancio di esercizio 2012, che evidenzia il trend nell'ultimo triennio di alcuni rilevanti indicatori economici<sup>5</sup>:

| Indicatore                                                       | 2010   | 2011    | 2012    |
|------------------------------------------------------------------|--------|---------|---------|
| Oneri per il Personale / Proventi correnti                       | 18,48% | 17,83%  | 19,55%  |
| Oneri per il personale / oneri correnti                          | 21,19% | 17,77%  | 16,09%  |
| Interventi economici / Proventi correnti                         | 32,94% | 38,26%  | 53,99%  |
| Interventi economici / Oneri correnti                            | 37,77% | 38,13%  | 44,43%  |
| Interventi economici / proventi da diritto annuale               | 42,01% | 49,55%  | 70,19%  |
| Interventi economici / proventi da Diritti                       | 34,61% | 40,66%  | 56,83%  |
| Oneri correnti al netto interventi economici / proventi correnti | 54,26% | 62,07%  | 67,53%  |
| Oneri correnti/Proventi correnti                                 | 87,20% | 100,32% | 121,53% |

A commento dei dati sopra riportati, si evidenzia che:

- ✓ il rapporto fra gli oneri per il personale e i proventi correnti, indicativo del tasso di impiego delle risorse economiche correnti per sostenere i costi del personale, è, ovviamente, più alto del 2011, sia a seguito delle mobilità in entrata, che hanno visto un incremento netto del personale, da un anno all'altro, di n. 6 unità, sebbene un aumento dei costi pari solo allo 0,3%, sia per la riduzione dei proventi stessi,
- ✓ il rapporto fra gli oneri per il personale e gli oneri correnti, indicativo dell'incidenza degli oneri per il personale sul totale degli oneri correnti, presenta un'ulteriore riduzione nel 2012, attestandosi al 16,09%, che rappresenta il valore più basso del triennio esaminato. Tale circostanza è da attribuirsi, essenzialmente al marcato incremento, nel 2012, degli oneri correnti;
- ✓ il rapporto fra interventi economici e proventi correnti, che mostra quanta parte delle risorse acquisite dalla Camera vengono destinate alle attività promozionali, evidenzia un continuo incremento, particolarmente rilevante nel 2012, per le motivazioni più volte esposte nelle sezioni precedenti.

<sup>5</sup> Il valore degli oneri correnti è utilizzato, nelle formule di calcolo, al netto degli ammortamenti

*Il valore aggiunto*

L'elaborazione del conto economico a valore aggiunto, rappresenta un valore di riferimento importante per le aziende e gli Enti dediti alla produzione di servizi. Il valore aggiunto costituisce, in pratica, il valore creato dall'Ente con le proprie risorse. Esso remunera una serie di fattori produttivi differenti, cioè:

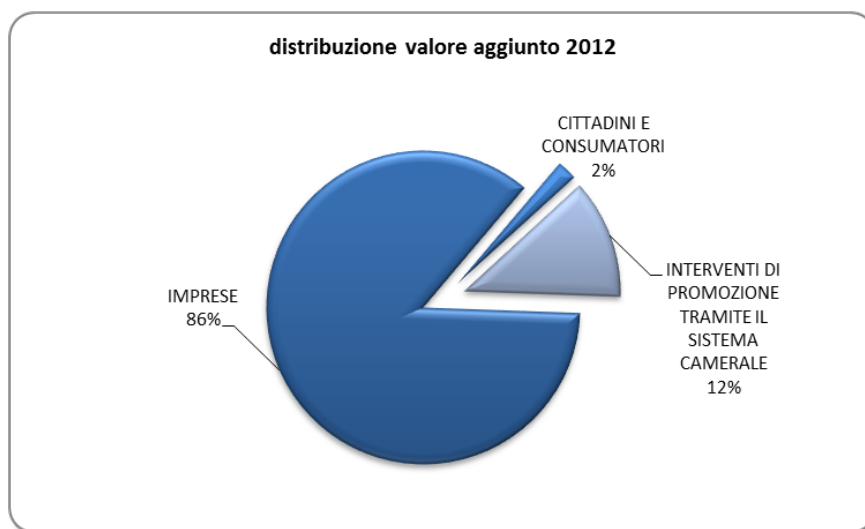
- ✓ il costo del lavoro;
- ✓ gli ammortamenti e gli accantonamenti;
- ✓ gli oneri finanziari e fiscali;
- ✓ il risultato d'esercizio

| CREAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO              | 2011         | 2012         |
|--------------------------------------------|--------------|--------------|
| <b>GESTIONE CARATTERISTICA</b>             |              |              |
| Diritto annuale al netto di rimborsi       | € 21.399.601 | € 19.507.285 |
| Diritti di segreteria ed oblazioni         | € 4.678.666  | € 4.587.549  |
| Contributi, trasferimenti ed altre entrate | € 1.243.190  | € 794.990    |
| Proventi da gestione di servizi            | € 443.466    | € 491.736    |
| Variazione delle rimanenze                 | -€ 50.058    | -€ 20.626    |
| <b>TOTALE RICAVI</b>                       | € 27.714.864 | € 25.360.933 |
| <b>COSTI DI STRUTTURA</b>                  | € 2.538.690  | € 2.481.900  |
| <b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO</b>      | € 25.176.175 | € 22.879.033 |
| <b>SALDO DELLA GESTIONE FINANZIARIA</b>    | € 1.513.917  | € 1.510.987  |
| <b>SALDO DELLA GESTIONE STRAORDINARIA</b>  | € 1.950.807  | € 584.188    |
| <b>SALDO GESTIONE PARTECIPAZIONI</b>       | -€ 700.621   | -€ 5.440.461 |
| <b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE</b>             | € 27.940.277 | € 19.533.747 |

| DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO                                         | 2011         | 2012         |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| <b>IMPRESE</b>                                                            | € 12.198.328 | € 15.374.087 |
| Supporto alle aziende veronesi per l'accesso al credito e all'innovazione | € 5.345.127  | € 8.735.930  |
| Attività promozionali di studi e ricerche                                 | € 305.038    | € 489.384    |
| Interventi per l'internazionalizzazione                                   | € 1.584.524  | € 1.764.910  |
| Interventi per la commercializzazione                                     | € 1.562.814  | € 1.397.290  |
| Azienda speciale                                                          | € 917.503    | € 864.720    |
| Altri interventi promozionali                                             | € 2.374.956  | € 1.972.446  |
| Interventi a favore dell'economia                                         | € 108.366    | € 149.406    |
| <b>CITTADINI E CONSUMATORI</b>                                            | € 364.724    | € 367.663    |
| Regolazione del mercato                                                   | € 364.724    | € 367.663    |
| <b>INTERVENTI DI PROMOZIONE TRAMITE IL SISTEMA CAMERALE</b>               | € 2.318.075  | € 2.213.420  |
| <b>TOTALE VALORE DISTRIBUITO</b>                                          | € 14.881.126 | € 17.955.170 |
| <b>PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>                                           | € 1.017.433  | € 1.459.351  |
| <b>PERSONALE</b>                                                          | € 3.580.478  | € 3.433.368  |
| <b>REMUNERAZIONE DELL'ENTE</b>                                            | € 2.674.065  | -€ 8.804.316 |
| <b>ACCANTONAMENTI</b>                                                     | € 5.787.176  | € 5.490.175  |
| <b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE</b>                                            | € 27.940.277 | € 19.533.747 |

I dati sopra esposti evidenziano come, nonostante il rilevante decremento del valore aggiunto globale registrato nel 2012 (-30,09%) vi sia stato un deciso incremento di valore aggiunto distribuito agli stakeholder camerali: la variazione di valore distribuito al sistema economico e sociale veronese ha visto un incremento del 25,30%, mentre si sono leggermente ridotti gli interventi di promozione indiretti, realizzati attraverso il sistema camerale.

E' opportuno precisare che la voce "valore distribuito alla Pubblica Amministrazione" comprende, oltre alle imposte e tasse di varia natura, anche i risparmi imposti al settore pubblico dall'insieme di norme relative al contenimento dei costi (*spending review*): rispetto all'esercizio 2011 la specifica voce registra un incremento di oltre il 43%.





## Il sistema informativo Pareto

L’emanazione del D.P.R. 254/2005 ha introdotto anche alcuni innovativi principi in tema di indici di valutazione dei servizi camerali. Più precisamente, l’art. 35, comma 6, prevede che “gli indicatori di efficienza, efficacia e qualità dei servizi al fine di consentire il confronto tra le camere di commercio sono elaborati utilizzando degli standard di calcolo comuni a tutte le camere di commercio. A tale fine è istituita presso l’Unione italiana delle camere di commercio un’apposita commissione”. E’ stata quindi sostanzialmente compiuta una completa revisione del consolidato sistema di indicatori denominato “Pareto”, già diffusamente utilizzato nell’ambito del sistema camerale, generando un nuovo pannello di indicatori che, pur rimandando nella impostazione di base al precedente sistema, utilizza ora parametri di dettaglio (valori complessivi e/o specifici delle diverse Funzioni Istituzionali) e modalità di calcolo più aderenti al nuovo sistema contabile.

Gli schemi di seguito riportati riprendono l’impostazione della rilevazione adottata già nella Relazione sulla Performance 2011, proponendo, tra i vari indicatori di cui si compone il sistema Pareto, una selezione dei più significativi tra quelli di natura economico-patrimoniale, con la possibilità quindi di esaminare i risultati anche in una logica di confronto.

I valori utilizzati negli algoritmi di calcolo sono desunti dai prospetti contabili precedentemente riportati (Conto Economico, Stato Patrimoniale e Consuntivo ex art.24):

### Margine di Struttura finanziaria a breve termine - EC1

Misura la capacità di far fronte ai debiti a breve termine (in scadenza entro i 12 mesi) mediante la liquidità disponibile o con i crediti a breve termine.

| valori di calcolo                   | 2011       |   |      | 2012       |   |      |
|-------------------------------------|------------|---|------|------------|---|------|
| Attivo circolante - Passivo a breve | 40.155.281 | = | 2,72 | 33.407.909 | = | 2,09 |
| Passivo a breve                     | 14.743.365 |   |      | 15.968.447 |   |      |

### Solidità Finanziaria – EC6

Misura la solidità finanziaria determinando la parte di finanziamento che proviene da mezzi propri: il valore auspicabile dovrebbe essere pari o superiore al 50% per non segnalare possibile ricorso a fonti esterne di finanziamento.

| valori di calcolo | 2011        |   |     | 2012        |   |     |
|-------------------|-------------|---|-----|-------------|---|-----|
| Patrimonio netto  | 100.832.283 | = | 84% | 93.734.775  | = | 82% |
| Passivo totale    | 119.660.657 |   |     | 114.047.175 |   |     |

### Efficienza Operativa – EC8

Misura la media dei costi “operativi” dei servizi diretti a ciascuna impresa attiva iscritta al Registro delle Imprese. I dati di calcolo riportano il valore degli oneri operativi (personale, funzionamento e ammortamenti e accantonamenti) delle sole Funzioni istituzionali C e D con il numero delle imprese attive.

| valori di calcolo            | 2011      |   |         | 2012      |   |         |
|------------------------------|-----------|---|---------|-----------|---|---------|
| Oneri Funz. C+ Oneri Funz. D | 5.661.460 | = | € 63,30 | 5.567.789 | = | € 62,64 |
| Totale Imprese attive        | 89.433    |   |         | 88.881    |   |         |

*Il costo medio rilevato è diminuito rispetto all'esercizio precedente non solo in funzione del calo di imprese attive (-0,6%), ma anche per il contenimento degli oneri, che registrano un decremento dell' 1,6%*

### Interventi economici e nuovi investimenti per impresa attiva - EC17

L'indicatore riporta il valore degli Interventi economici destinati alle imprese e degli Investimenti annuali rispetto il numero delle imprese attive.

| valori di calcolo                   | 2011       |   |          | 2012       |   |          |
|-------------------------------------|------------|---|----------|------------|---|----------|
| Interventi economici + Investimenti | 23.848.486 | = | € 266,66 | 20.331.920 | = | € 228,75 |
| Totale Imprese attive               | 89.433     |   |          | 88.881     |   |          |

*Il valore, seppure leggermente inferiore al 2011 in termini assoluti, è determinato da rapporti molto diversi nei due anni: nel 2011 l'importo complessivo era costituito per la maggior parte dagli Investimenti finanziari (oltre 55% del totale) che si riflettono “indirettamente” sul sistema delle imprese, mentre per il 2012 è maggiore il peso degli Interventi economici (67,35% del totale) che costituiscono erogazioni in forma più diretta alle imprese.*

### Costi per promozione per impresa attiva - EC25

Misura il valore medio dei costi promozionali per impresa attiva.

| valori di calcolo      | 2011       |   |          | 2012       |   |          |
|------------------------|------------|---|----------|------------|---|----------|
| Oneri correnti Funz. D | 11.870.615 | = | € 132,73 | 14.930.399 | = | € 167,98 |
| Totale Imprese attive  | 89.433     |   |          | 88.881     |   |          |

*Per le medesime considerazioni sopra esposte, l'indicatore risulta decisamente incrementato, con una variazione di +25,56% nonostante la contrazione del numero di imprese attive.*

A completamento della sezione degli indicatori del sistema Pareto, si evidenziano alcuni aspetti relativi in particolare alle voci dei Proventi correnti:

*Scomposizione dei Proventi correnti (Diritto annuale) - EC13.1*

Misura l'incidenza delle entrate da Diritto annuale, principale fonte di finanziamento per le Camere di commercio, sul totale dei Proventi correnti:

| valori di calcolo | 2011       |   |        | 2012       |   |        |
|-------------------|------------|---|--------|------------|---|--------|
| Diritto Annuale   | 21.399.601 | = | 77,21% | 19.507.285 | = | 76,92% |
| Proventi correnti | 27.714.864 |   |        | 25.360.933 |   |        |

*Scomposizione dei Proventi correnti (Contributi, Trasferimenti e altre entrate) - EC13.3*

Misura quanto i proventi generati dalla Camera di commercio come "Contributi trasferimenti e altre entrate" incidano sul totale dei Proventi correnti.

| valori di calcolo                         | 2011       |   |       | 2012       |   |       |
|-------------------------------------------|------------|---|-------|------------|---|-------|
| Contributi, Trasferimenti e altre Entrate | 1.243.190  | = | 4,49% | 794.990    | = | 3,13% |
| Proventi correnti                         | 27.714.864 |   |       | 25.360.933 |   |       |

*Economicità dei Servizi - EC10*

Misura il rapporto tra i proventi generati dalla Camera di commercio (al netto delle entrate da Diritto annuale e da Diritti di segreteria) rispetto agli oneri operativi.

| valori di calcolo                                                             | 2011       |   |       | 2012       |   |       |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|---|-------|------------|---|-------|
| Proventi correnti - (Diritto annuale + Diritti di segreteria)                 | 1.636.597  |   |       | 1.266.100  |   |       |
| Oneri operativi (= Personale + Funzionamento + Ammortamenti e accantonamenti) | 18.265.931 | = | 8,96% | 18.203.366 | = | 6,96% |

## 5. PARI OPPORTUNITA' E BILANCIO DI GENERE

La pari opportunità è un principio fondamentale ed essenziale che deve essere rispettato ed applicato in tutti i campi: nel sociale e nella vita politica, nella cultura e nell'economia, ma soprattutto nel mondo del lavoro, in particolare nelle possibilità di accesso e di progressione nella carriera, nella applicazione di sistemi non discriminatori nella valutazione delle competenze professionali e nella rappresentanza all'interno degli organi.

Anche molte norme legislative che si applicano al settore pubblico, come il D. Lgs. 165/2001 o ancora il D. Lgs. 198/2006, prevedono specifiche disposizioni in merito alle pari opportunità e, più in particolare, in merito alle “azioni positive” definite “*..misure volte alla rimozione degli ostacoli che di fatto impediscono la realizzazione di pari opportunità... dirette a favorire l'occupazione femminile e realizzare l'uguaglianza sostanziale tra uomini e donne nel lavoro*”.

In questo specifico ambito, la Camera di commercio di Verona ritiene prioritario dedicare particolare attenzione alle politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo delle risorse umane, monitorando le potenziali diversità di impatto su donne e uomini al fine di neutralizzare possibili effetti discriminatori e promuovere l'uguaglianza di genere.

Anche nel corso del 2012 questa particolare attenzione ha avuto modo di trovare esplicitazione, ma, prima di esporre in dettaglio l'operato dell'Amministrazione, si ritiene opportuno riportare alcuni sommari elementi su varie caratteristiche del personale dipendente, rinviando per l'approfondimento alla parte iniziale della Relazione, laddove sono fornite utili informazioni, con indicazione specifica per genere, sulla composizione, anzianità di servizio, grado di scolarizzazione, etc.

| Dipendenti a tempo indeterminato al 31/12/2012 |             |           |           |           |           |
|------------------------------------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Categoria                                      | in servizio | Uomini    | Donne     | Full time | Par-time  |
| Segretario Generale                            | 1           | 1         | 0         | 1         | 0         |
| Dirigenti                                      | 3           | 3         | 0         | 3         | 0         |
| Categoria D                                    | 32          | 7         | 25        | 28        | 4         |
| Categoria C                                    | 70          | 14        | 56        | 55        | 15        |
| Categoria B                                    | 12          | 7         | 5         | 10        | 2         |
| Categoria A                                    | 2           | 2         | 0         | 1         | 1         |
| <b>Totale</b>                                  | <b>120</b>  | <b>34</b> | <b>86</b> | <b>98</b> | <b>22</b> |

Come risulta evidente, è decisamente maggiore la percentuale complessiva di donne rispetto agli uomini: (71,67% contro 28,33%). Il personale femminile è assente nella categoria dirigenziale e nella categoria A, mentre costituisce il 100% del personale di categoria D3 ed è in netta maggioranza anche nelle categorie centrali dell'organico (costituiscono l'80% del personale di categoria C e il 72% di quello di categoria D1). Infine, nella categoria B3 prevale la presenza maschile che rappresenta il 62,50%, mentre le donne sono il 37,50%. Anche il dettaglio sulle unità di personale in servizio con contratto a tempo parziale conta una prevalenza di donne: 20 unità contro le 2 di sesso maschile.

| Dettaglio contratti a tempo parziale al 31/12/2012 |           |          |           |
|----------------------------------------------------|-----------|----------|-----------|
| Categoria                                          | Totale    | Uomini   | Donne     |
| Categoria D                                        | 4         | 0        | 4         |
| Categoria C                                        | 15        | 0        | 15        |
| Categoria B                                        | 2         | 1        | 1         |
| Categoria A                                        | 1         | 1        | 0         |
| <b>Totale</b>                                      | <b>22</b> | <b>2</b> | <b>20</b> |

Nel corso del 2012 la Camera di commercio di Verona, anche in seguito alle innovazioni in materia di part-time introdotte dall'art. 73 del D.L. 112/2008 e dall'art. 16 della L. 183/2010 e della Circolare della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica – n. 9/2011, ha approvato, con ordine di servizio del Segretario Generale n. 10 del 22.5.2012,

la nuova *Disciplina dei rapporti di lavoro a tempo parziale*, che ha regolato in particolare:

- il tipo di articolazione oraria proponibile per i contratti a tempo parziale ed un maggiore dettaglio delle tipologie di posizioni e mansioni ricopribili;
- i criteri di priorità applicabili nella determinazione di una graduatoria tra più dipendenti interessati alla trasformazione;
- il termine massimo del contratto a tempo parziale stipulato con i dipendenti, in modo da consentire un periodico riesame complessivo degli stessi, alla luce sia delle possibili esigenze di altri lavoratori sia delle intervenute esigenze organizzative dell'amministrazione.

Sempre nell'anno 2012, con Determinazione del Segretario Generale n. 512 del 5.11.2012, è stato anche adottato il *Piano di azioni positive 2012-2014*. Il documento approvato, partendo da un'analisi dei dati della situazione occupazionale interna, disaggregati per genere, è finalizzato ad evidenziare eventuali ed effettivi ostacoli alla piena parità di trattamento tra uomini e donne ed a progettare le conseguenti azioni positive. In particolare, gli Obiettivi generali del Piano sono:

1. Favorire pari opportunità nella crescita professionale e di carriera.
2. Favorire la diffusione di una cultura organizzativa orientata alla valorizzazione del contributo di donne e uomini.
3. Favorire le politiche di conciliazione tra responsabilità professionali e familiari, attraverso azioni che prendano in considerazione le esigenze di donne e uomini all'interno dell'ente camerale.

L'effettiva esecuzione delle azioni del Piano ha quindi preso avvio con il corrente anno, secondo le tempistiche previste per ogni singola azione, si rinvia

quindi a future rendicontazioni per il processo di monitoraggio in merito condotto.

Per favorire l'analisi in ottica di genere anche delle attività esterne della Camera di commercio, è opportuno richiamare alcuni dati essenziali sul “tasso di femminilizzazione” del sistema economico-sociale veronese, uno dei principali stakeholder dell'Ente.

Tra le imprese iscritte alla Camera di commercio di Verona al 31.12.2012, quelle femminili costituiscono poco più di 1/5 del sistema provinciale (21,6% esattamente), percentuale di incidenza in linea con il valore regionale (21,9%), seppure leggermente inferiore a quello nazionale che raggiunge il 23,5%.

Sotto l'aspetto occupazionale, i dati diffusi dall'Istat relativamente alla media 2012 sulle forze lavoro nella provincia di Verona, pur segnalando un dato complessivamente positivo (risulta occupato oltre il 95% della forza lavoro), presentano rilevanti diversità se disaggregati per genere: le donne lavoratrici sono il 41,65% contro il 58,35% dei maschi lavoratori.

Questi pochi dati rendono facilmente intuibile come sia attuale l'esigenza che la Camera di commercio sia attiva per favorire l'imprenditorialità, la formazione, la qualificazione e l'informazione delle donne. Proprio con queste finalità, da anni è stato costituito presso l'ente camerale il *Comitato per l'imprenditorialità femminile di Verona*, le cui iniziative sono, anche finanziariamente, sostenute dalla Camera. In particolare, in merito alle azioni realizzate nel corso del 2012 si segnalano le seguenti iniziative:

- ✓ “Bando di concorso per l'avvio di nuove attività imprenditoriali – Progetto “Over 50” – 1° e 2° edizione”, iniziativa che ha permesso a 18 aspiranti imprenditrici di acquisire maggiori strumenti sulla propria idea imprenditoriale,

attraverso un percorso centrato sull'approfondimento delle motivazioni soggettive alla creazione di impresa;

- ✓ *Elaborazione Report "L'imprenditoria Femminile in provincia di Verona – Anno 2011* per offrire una chiave di lettura del sistema imprenditoriale femminile nella provincia di Verona effettuando anche un confronto con indicatori registrati a livello nazionale e nelle singole provincie venete; il report, pubblicato anche sul sito della Camera di Commercio, è stato stampato in più copie, che sono state messe a disposizione degli utenti e distribuite in occasione degli eventi organizzati dagli uffici camerali.

Dal punto di vista prettamente economico- finanziario, risulta complicato presentare una rendicontazione secondo l'ottica di genere, soprattutto in considerazione che la programmazione non è stata impostata con questa caratteristica. E' comunque ben presente nel settore pubblico la consapevolezza che anche i processi contabili dovranno quanto prima uniformarsi alla generale tendenza della "visione di genere"; nel corso delle prossime annualità, anche la Camera di commercio di Verona adotterà ogni soluzione metodologica che risulterà utile per poter valorizzare, anche sotto l'aspetto economico-finanziario, il proprio impegno e le attività realizzate in materia di pari opportunità.

Ciò premesso, è tuttavia possibile fornire dati di natura economica su alcune specifiche attività che la Camera di commercio di Verona ha realizzato nel corso del 2012, a partire dall'ormai consueto sostegno finanziario assicurato al Comitato per l'imprenditorialità femminile. E' anzi opportuno ricordare che le attività programmate dal Comitato sono parte integrante degli obiettivi di promozione economica che il Consiglio camerale definisce ogni anno nella Relazione Previsionale e Programmatica, attribuendo alle stesse adeguate risorse economiche attraverso il Preventivo economico. Più precisamente, per il 2012, le risorse utilizzate dal Comitato per la realizzazione delle attività prima





descritte, si quantificano in complessivi € 25.615,22 pari al 51,23% delle risorse stanziare.

Ma anche tra le iniziative di sostegno finanziario al sistema economico provinciale, la Camera di commercio ha esplicitamente voluto riservare una sostanziosa “dotazione” alle iniziative finalizzate alle pari opportunità: il bando di contributo “Incentivi per il sostegno dell’occupazione femminile e giovanile” che ha visto la dotazione iniziale di € 400.000,00 aumentare fino ai definitivi € 559.253,86, con un incremento di quasi il 40%, ottimizzando l’utilizzo di risorse risultate eccedenti per altre iniziative.

L’aumento della dotazione ha permesso quindi di accogliere il maggior numero possibile di domande di contributo: le richieste pervenute sono state 232, le imprese ammesse sono risultate 163, all’interno delle quali si distinguono ben 84 imprese (51,53%) che hanno realizzato interventi finalizzati specificamente all’occupazione femminile.

## 6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE

### 6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

La Relazione, si è già detto nella premessa, si pone al termine della annualità del ciclo di gestione della performance che si compone di diverse fasi; è quindi opportuno in questa sezione riepilugarle evidenziando, per ognuna di esse, i legami e riflessi operativi anche nel processo di redazione della Relazione.



In relazione alla presente Relazione sulla Performance 2012, si precisa che:

- ✓ la definizione della struttura e dei contenuti del documento sono stati eseguiti dal Segretario generale coadiuvato dall'ufficio Controllo di gestione;

- ✓ l'approvazione del documento è compito della Giunta camerale con apposita deliberazione;
- ✓ la validazione del documento sarà fatta dall'O.I.V. con sottoscrizione del Documento di Validazione.

## 6.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance

A conclusione del secondo anno del ciclo di gestione della performance è opportuno fare una attenta verifica di quanto realizzato, valutando con scrupolosità i diversi aspetti. Per favorire la comprensione, si ricorre ad uno schema grafico che evidenzia le caratteristiche rilevate:

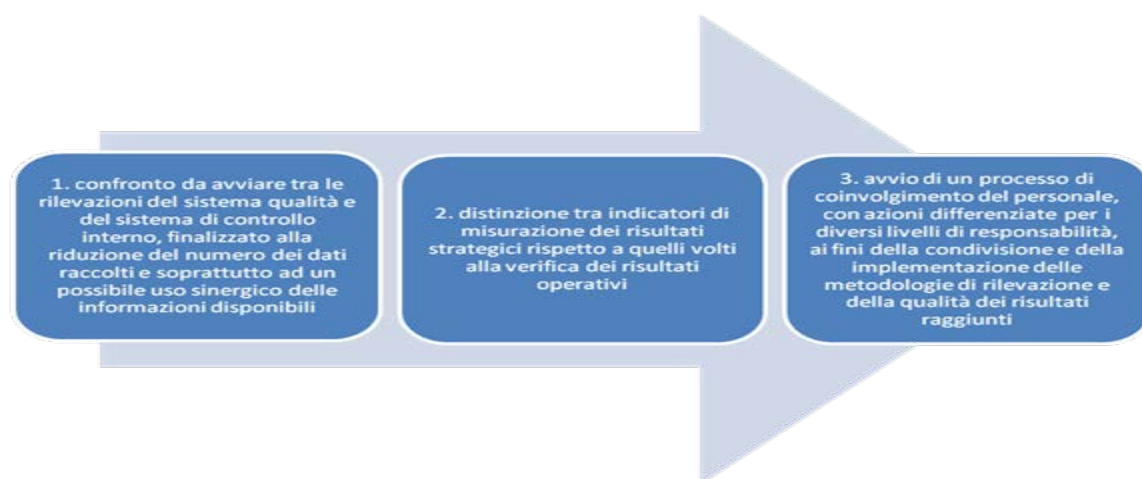
### PUNTI DI FORZA

- 1. metodologia di rilevazione della Performance Organizzativa molto accurata, di livello multidimensionale
- 2. forte coerenza tra dimensione politico-strategica (priorità di azione definite nella Relazione Previsionale e programmatica) e dimensione organizzativa interna
- 3. forte e costante presidio interno in fase di monitoraggio intermedio e finale sul grado di attuazione degli obiettivi assegnati
- 4. metodologia di rilevazione della Performance Organizzativa coordinata con la rilevazione della Performance individuale a diversi livelli (dirigenza, posizioni organizzative, personale)

### PUNTI DI DEBOLEZZA

- 1. esigenza di implementare il raccordo tra i dati e le rilevazioni del sistema qualità con quelli finalizzati alla misurazione della Performance organizzativa
- 2. esigenza di semplificazione e di snellimento complessivo del sistema, distinguendo più nettamente tra monitoraggio strategico ed operativo
- 3. esigenza di rafforzare il processo di comunicazione interna e di conseguente coinvolgimento del personale nella condivisione e diffusione di metodologie e risultati

Alla luce di quanto sopra evidenziato, è previsto il proseguimento anche nel 2013 delle azioni di miglioramento all'insieme delle procedure e fasi del ciclo di gestione della performance avviate nel corso del 2012 e finalizzate ad un migliore e diffuso utilizzo dell'intero sistema:



## Allegati:

Come indicato nella sezione 3.1 si riporta il prospetto grafico *Albero della Performance 2012*, al fine di agevolare la lettura dei dati di dettaglio riportati nella Relazione, completati da prospetti di rendicontazione riepilogativa sui risultati complessivamente raggiunti nell'anno.

Quanto agli altri documenti adottati in corso d'anno nell'ambito del ciclo di gestione della performance, si ricordano:

| documento                                                                        | data di approvazione | data di pubblicazione | link documento                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Piano della Performance                                                          | 30 gennaio 2012      | 16 febbraio 2012      | <a href="#">Piano della Performance 2012-2014</a>                      |
| Programma triennale per la trasparenza e l'integrità                             | 26 maggio 2011       | 29 giugno 2011        | <a href="#">Programma per la trasparenza e l'integrità 2011 - 2013</a> |
| Programma Trasparenza - verifica stato attuazione 2012                           | 17 dicembre 2012     | 19 dicembre 2012      | <a href="#">Programma Trasparenza - stato attuazione</a>               |
| Sistema di misurazione e valutazione della performance individuale dei dirigenti | 5 novembre 2012      |                       |                                                                        |
| Preventivo economico 2012                                                        | 5 dicembre 2011      | 19 dicembre 2012      | <a href="#">Preventivo economico 2012</a>                              |



# Albero della Performance 2012

**Area Strategica**1 - FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO  
E LO SVILUPPO SOCIALE ED  
ECONOMICO DEL TERRITORIO**Obiettivo Strategico**1.1 Azioni di potenziamento delle  
infrastrutture strategiche del  
territorio, associate ad azioni volte  
a migliorare la governance del  
territorio**Indicatori**Interventi su organismi o società  
partecipate

|             |       |
|-------------|-------|
| Peso        | 100 % |
| Stato       | ---   |
| Target 2012 | >= 5  |
| Target 2013 | >= 5  |
| Target 2014 | >= 5  |

**Programma**GESTIONE PARTECIPAZIONI  
DELL'ENTE**Obiettivo Operativo**Interventi di sviluppo del sistema  
infrastrutturale e miglioramento  
Governance del territorio**Indicatori**Volume di attività gestito dal personale  
addetto al processo di gestione delle  
partecipazioni strategiche in termini di  
numero di partecipazioni possedute

|             |       |
|-------------|-------|
| Peso        | 100 % |
| Stato       | ---   |
| Target 2012 | > 7   |

**Azione**Tempestività gestione procedure  
inerenti aumenti di capitale  
/cessioni/liquidazioni/affrancamen  
ti in società o organismi partecipati**Indicatori**

TEMPI REDAZIONE DOCUMENTI

|             |       |
|-------------|-------|
| Peso        | 100 % |
| Stato       | ---   |
| Target 2012 | <= 1  |

Esecuzione procedure inerenti  
aumenti di capitale  
/cessioni/liquidazioni/affrancamen  
ti in società o organismi partecipati**Indicatori**

Realizzazione iniziativa o attività

|             |       |
|-------------|-------|
| Peso        | 100 % |
| Stato       | ---   |
| Target 2012 | SI    |

**Valorizzazione delle Partecipazioni****Indicatori**Volume di attività gestito dal personale  
addetto al processo di gestione delle  
partecipazioni strategiche in termini di  
numero di partecipazioni possedute

|             |       |
|-------------|-------|
| Peso        | 100 % |
| Stato       | ---   |
| Target 2012 | > 7   |

**Azione**Invio comunicazioni pubblicità  
patrimoniale**Indicatori**

TEMPI REDAZIONE DOCUMENTI

|             |       |
|-------------|-------|
| Peso        | 100 % |
| Stato       | ---   |
| Target 2012 | <= 1  |

Aggiornamento partecipazioni

**Indicatori**

Realizzazione iniziativa o attività

|             |       |
|-------------|-------|
| Peso        | 100 % |
| Stato       | ---   |
| Target 2012 | SI    |

1.2 Sostegno, anche finanziario, al  
sistema economico e a particolari  
settori in difficoltà**Indicatori**

Ammontare risorse economiche

|             |             |
|-------------|-------------|
| Peso        | 100 %       |
| Stato       | 5.150.000   |
| Target 2012 | = 8.600.000 |
| Target 2013 | = 0         |
| Target 2014 | = 0         |

**Programma**Finanziamenti ai diversi settori  
economici**Obiettivo Operativo**

Sostegno finanziario alle imprese

**Indicatori**

Grado di utilizzo delle risorse economiche

|             |         |
|-------------|---------|
| Peso        | 100 %   |
| Stato       | ---     |
| Target 2012 | >= 70 % |

**Azione**Incentivi alle pmi per l'innovazione  
tecnologica**Indicatori**

Tempi medi gestione attività

|             |        |
|-------------|--------|
| Peso        | 100 %  |
| Stato       | ---    |
| Target 2012 | <= 180 |

Incentivi per  
l'internazionalizzazione**Indicatori**

Tempi medi gestione attività

|             |        |
|-------------|--------|
| Peso        | 100 %  |
| Stato       | ---    |
| Target 2012 | <= 180 |

Riduzione tempi liquidazione  
contributi

|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|-----------------------------------------|---------|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|----------------------------|--|------|-------|-------|-----|-------------|---------|
|                                         |         |  |  |  | <table><tr><td colspan="2">Indicatori</td></tr><tr><td colspan="2">Tempestività di esecuzione</td></tr><tr><td>Peso</td><td>100 %</td></tr><tr><td>Stato</td><td>---</td></tr><tr><td>Target 2012</td><td>&lt;= 0,67</td></tr></table> | Indicatori |  | Tempestività di esecuzione |  | Peso | 100 % | Stato | --- | Target 2012 | <= 0,67 |
| Indicatori                              |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
| Tempestività di esecuzione              |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
| Peso                                    | 100 %   |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
| Stato                                   | ---     |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
| Target 2012                             | <= 0,67 |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
| Interventi a favore del settore turismo |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |
|                                         |         |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                        |            |  |                            |  |      |       |       |     |             |         |

|                               |      |
|-------------------------------|------|
| <b>Partecipanti ad eventi</b> |      |
| Peso                          | 50 % |
| Stato                         | ---  |
| Target 2012                   | >= 8 |

Attività a supporto dell'occupazione e dell'orientamento

| Indicatori                                                                     | Azione                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Certificazioni qualità o accreditamenti                                        | Sportello stage - alternanza scuola lavoro - orientamento |
| Peso                                                                           | 100 %                                                     |
| Stato                                                                          | ---                                                       |
| Target 2012                                                                    | = 3                                                       |
| Indicatori                                                                     | Azione                                                    |
| Stage avviati nell'anno                                                        |                                                           |
| Peso                                                                           | 100 %                                                     |
| Stato                                                                          | ---                                                       |
| Target 2012                                                                    | >= 500                                                    |
| Progetti di riqualificazione professionale anche in convenzione con altri Enti |                                                           |
| Indicatori                                                                     | Azione                                                    |
| Utenti di progetti di riqualificazione realizzati nell'anno                    |                                                           |
| Peso                                                                           | 100 %                                                     |
| Stato                                                                          | ---                                                       |
| Target 2012                                                                    | >= 15                                                     |

Supportare il finanziamento delle imprese e dei progetti di sviluppo

| Indicatori                                                                               | Azione                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Grado di utilizzo delle risorse economiche                                               | Servizio Europrogettazione - monitoraggio bandi comunitari e attivazione partnership operative |
| Peso                                                                                     | 100 %                                                                                          |
| Stato                                                                                    | ---                                                                                            |
| Target 2012                                                                              | >= 80 %                                                                                        |
| Indicatori                                                                               | Azione                                                                                         |
| Europrogettazione - realizzazione e rendicontazione annualità di progetto già finanziate |                                                                                                |
| Peso                                                                                     | 50 %                                                                                           |
| Stato                                                                                    | ---                                                                                            |
| Target 2012                                                                              | = 2                                                                                            |
| Europrogettazione - nuovi progetti presentati nell'anno                                  |                                                                                                |
| Peso                                                                                     | 50 %                                                                                           |
| Stato                                                                                    | ---                                                                                            |
| Target 2012                                                                              | >= 5                                                                                           |

Attività di supporto al controllo ed alla certificazione delle produzioni agroalimentari

| Indicatori                              | Azione                                                                                              |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Certificazioni qualità o accreditamenti | Laboratorio Agroalimentare - Servizi analitici specializzati (chimica - microbiologia - molecolare) |
| Peso                                    | 100 %                                                                                               |
| Stato                                   | ---                                                                                                 |
| Target 2012                             | = 3                                                                                                 |
| Indicatori                              | Azione                                                                                              |
| Certificazioni qualità o accreditamenti |                                                                                                     |
| Peso                                    | 100 %                                                                                               |
| Stato                                   | ---                                                                                                 |
| Target 2012                             | = 3                                                                                                 |

## Area Strategica

2 - SOSTENERE LA COMPETITIVITA' E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE

### Obiettivo Strategico

2.1 Politiche di marketing territoriale, promozione e internazionalizzazione; sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività

| Indicatori                            | Programma                                                   |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| CSI media (eventi e/o missioni-fiore) | Marketing territoriale, promozione e internazionalizzazione |
| Peso                                  | 100 %                                                       |
| Stato                                 | ---                                                         |
| Target 2012                           | > 3                                                         |
| Target 2013                           | > 3                                                         |
| Target 2014                           | > 3                                                         |

### Obiettivo Operativo

Vino

| Indicatori                                                 | Azione             |
|------------------------------------------------------------|--------------------|
| Imprese assistite dalla CCIAA                              | VINITALY di Verona |
| Peso                                                       | 100 %              |
| Stato                                                      | ---                |
| Target 2012                                                | >= 3               |
| Indicatori                                                 | Azione             |
| Partecipanti mostre/fiere/incontri B2B (commercio interno) |                    |
| Peso                                                       | 50 %               |
| Stato                                                      | ---                |
| Target 2012                                                | > 300              |
| CSI media (eventi e/o missioni-fiore)                      |                    |
| Peso                                                       | 50 %               |
| Stato                                                      | ---                |
| Target 2012                                                | > 3                |



Camera di Commercio  
Verona

#### Verona Wine Top incontra la ristorazione

| Indicatori                                                                    |       |   |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------|---|
| <b>CSI (operatori turismo)</b>                                                |       |   |
| Peso                                                                          | 25    | % |
| Stato                                                                         | ---   |   |
| Target 2012                                                                   | > 3   |   |
| <b>Partecipanti mostre/fiere/incontri B2B (commercio interno)</b>             |       |   |
| Peso                                                                          | 25    | % |
| Stato                                                                         | ---   |   |
| Target 2012                                                                   | > 60  |   |
| <b>CSI media (eventi e/o missioni-fiere)</b>                                  |       |   |
| Peso                                                                          | 25    | % |
| Stato                                                                         | ---   |   |
| Target 2012                                                                   | > 3   |   |
| <b>Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione</b> |       |   |
| Peso                                                                          | 25    | % |
| Stato                                                                         | ---   |   |
| Target 2012                                                                   | >= 20 |   |

#### 9^ EDIZIONE VERONA WINE TOP

| Indicatori                             |       |   |
|----------------------------------------|-------|---|
| <b>Numero campioni vino presentati</b> |       |   |
| Peso                                   | 100   | % |
| Stato                                  | ---   |   |
| Target 2012                            | > 300 |   |

#### VERONA WINE TOP ALL'ESTERO

| Indicatori                                                                    |       |   |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------|---|
| <b>CSI media (eventi e/o missioni-fiere)</b>                                  |       |   |
| Peso                                                                          | 50    | % |
| Stato                                                                         | ---   |   |
| Target 2012                                                                   | > 3   |   |
| <b>Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione</b> |       |   |
| Peso                                                                          | 50    | % |
| Stato                                                                         | ---   |   |
| Target 2012                                                                   | >= 15 |   |

#### Marchio Ospitalità italiana

| Indicatori                                                           |       |   | Azione                           |  |
|----------------------------------------------------------------------|-------|---|----------------------------------|--|
| Imprese settore ricettivo richiedenti il Marchio Ospitalità Italiana |       |   | M.O.I. Avvio dell'iniziativa     |  |
| Peso                                                                 | 100   | % |                                  |  |
| Stato                                                                | ---   |   |                                  |  |
| Target 2012                                                          | >= 10 |   |                                  |  |
| Indicatori                                                           |       |   | TEMPI REDAZIONE DOCUMENTI        |  |
| Peso                                                                 | 100   | % |                                  |  |
| Stato                                                                | ---   |   |                                  |  |
| Target 2012                                                          | <= 1  |   |                                  |  |
| Indicatori                                                           |       |   | M.O.I. Graduatoria e premiazione |  |
| Eventi formativi o incontri specialistici                            |       |   |                                  |  |
| Peso                                                                 | 100   | % |                                  |  |
| Stato                                                                | ---   |   |                                  |  |
| Target 2012                                                          | = 1   |   |                                  |  |

#### SISTEMA MODA

| Indicatori                                                                    |     |   | Azione                                |  |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----|---|---------------------------------------|--|
| Buyer stranieri coinvolti nell'anno                                           |     |   | WORKSHOP SISTEMA MODA                 |  |
| Peso                                                                          | 100 | % |                                       |  |
| Stato                                                                         | --- |   |                                       |  |
| Target 2012                                                                   | > 5 |   |                                       |  |
| Indicatori                                                                    |     |   | CSI media (eventi e/o missioni-fiere) |  |
| Peso                                                                          | 50  | % |                                       |  |
| Stato                                                                         | --- |   |                                       |  |
| Target 2012                                                                   | > 3 |   |                                       |  |
| <b>Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione</b> |     |   |                                       |  |
| Peso                                                                          | 50  | % |                                       |  |
| Stato                                                                         | --- |   |                                       |  |
| Target 2012                                                                   | > 5 |   |                                       |  |

#### MARMO

| Indicatori                                                                                     |      |   | Azione                                                                 |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|------------------------------------------------------------------------|--|
| Buyer stranieri coinvolti nell'anno                                                            |      |   | MISSIONI COLLETTIVE/INCONTRI B2B                                       |  |
| Peso                                                                                           | 100  | % |                                                                        |  |
| Stato                                                                                          | ---  |   |                                                                        |  |
| Target 2012                                                                                    | > 5  |   |                                                                        |  |
| Indicatori                                                                                     |      |   | Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione |  |
| Peso                                                                                           | 50   | % |                                                                        |  |
| Stato                                                                                          | ---  |   |                                                                        |  |
| Target 2012                                                                                    | >= 5 |   |                                                                        |  |
| <b>Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione nell'anno</b> |      |   |                                                                        |  |
| Peso                                                                                           | 50   | % |                                                                        |  |
| Stato                                                                                          | ---  |   |                                                                        |  |
| Target 2012                                                                                    | >= 1 |   |                                                                        |  |

#### MOBILE

| Indicatori                                                                              |     |   | Azione                         |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|--------------------------------|--|
| Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione nell'anno |     |   | SALONE DEL RESTAURO di Ferrara |  |
| Peso                                                                                    | 100 | % |                                |  |
| Stato                                                                                   | --- |   |                                |  |
| Indicatori                                                                              |     |   |                                |  |





|                                                                                         |             |       |                                                                               |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione nell'anno | Target 2012 | >= 2  | <b>Partecipanti mostre/fiere/incontri B2B (commercio interno)</b>             |             |
|                                                                                         |             |       | Peso                                                                          | 50 %        |
|                                                                                         |             |       | Stato                                                                         | ---         |
|                                                                                         |             |       | Target 2012                                                                   | > 5         |
|                                                                                         |             |       | <b>CSI media (eventi e/o missioni-fiere)</b>                                  |             |
|                                                                                         |             |       | Peso                                                                          | 50 %        |
|                                                                                         |             |       | Stato                                                                         | ---         |
|                                                                                         |             |       | Target 2012                                                                   | > 3         |
| <b>WORKSHOP SETTORE DEL MOBILE</b>                                                      |             |       |                                                                               |             |
| <b>Indicatori</b>                                                                       |             |       |                                                                               |             |
| <b>CSI media (eventi e/o missioni-fiere)</b>                                            |             |       |                                                                               |             |
|                                                                                         |             |       | Peso                                                                          | 50 %        |
|                                                                                         |             |       | Stato                                                                         | ---         |
|                                                                                         |             |       | Target 2012                                                                   | > 3         |
| <b>Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione</b>           |             |       |                                                                               |             |
|                                                                                         |             |       | Peso                                                                          | 50 %        |
|                                                                                         |             |       | Stato                                                                         | ---         |
|                                                                                         |             |       | Target 2012                                                                   | > 5         |
| <b>ORTOFRUTTA</b>                                                                       |             |       |                                                                               |             |
| <b>Indicatori</b>                                                                       |             |       | <b>Azione</b>                                                                 |             |
| Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione nell'anno |             |       | <b>CONVEGNO MELE</b>                                                          |             |
|                                                                                         | Peso        | 100 % | <b>Indicatori</b>                                                             |             |
|                                                                                         | Stato       | ---   | <b>Partecipanti mostre/fiere/incontri B2B (commercio interno)</b>             |             |
|                                                                                         | Target 2012 | >= 2  |                                                                               | Peso        |
|                                                                                         |             |       |                                                                               | Stato       |
|                                                                                         |             |       |                                                                               | Target 2012 |
|                                                                                         |             |       |                                                                               | >= 100      |
|                                                                                         |             |       | <b>CONVEGNO KIWI</b>                                                          |             |
| <b>Indicatori</b>                                                                       |             |       | <b>Indicatori</b>                                                             |             |
|                                                                                         |             |       | <b>Partecipanti mostre/fiere/incontri B2B (commercio interno)</b>             |             |
|                                                                                         | Peso        | 100 % |                                                                               | Peso        |
|                                                                                         | Stato       | ---   |                                                                               | Stato       |
|                                                                                         | Target 2012 | >= 2  |                                                                               | Target 2012 |
|                                                                                         |             |       |                                                                               | >= 100      |
| <b>AGROALIMENTARE</b>                                                                   |             |       |                                                                               |             |
| <b>Indicatori</b>                                                                       |             |       | <b>Azione</b>                                                                 |             |
| Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione nell'anno |             |       | <b>ALIMENTARIA</b>                                                            |             |
|                                                                                         | Peso        | 100 % | <b>Indicatori</b>                                                             |             |
|                                                                                         | Stato       | ---   | <b>CSI media (eventi e/o missioni-fiere)</b>                                  |             |
|                                                                                         | Target 2012 | > 3   |                                                                               | Peso        |
|                                                                                         |             |       |                                                                               | Stato       |
|                                                                                         |             |       |                                                                               | Target 2012 |
|                                                                                         |             |       |                                                                               | > 3         |
|                                                                                         |             |       | <b>Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione</b> |             |
|                                                                                         | Peso        | 70 %  |                                                                               | Peso        |
|                                                                                         | Stato       | ---   |                                                                               | Stato       |
|                                                                                         | Target 2012 | > 5   |                                                                               | Target 2012 |
|                                                                                         |             |       |                                                                               | > 5         |
|                                                                                         |             |       | <b>CIBUS DI PARMA</b>                                                         |             |
| <b>Indicatori</b>                                                                       |             |       | <b>Indicatori</b>                                                             |             |
|                                                                                         |             |       | <b>Partecipanti mostre/fiere/incontri B2B (commercio interno)</b>             |             |
|                                                                                         | Peso        | 70 %  |                                                                               | Peso        |
|                                                                                         | Stato       | ---   |                                                                               | Stato       |
|                                                                                         | Target 2012 | > 3   |                                                                               | Target 2012 |
|                                                                                         |             |       |                                                                               | > 3         |
|                                                                                         |             |       | <b>CSI media (eventi e/o missioni-fiere)</b>                                  |             |
|                                                                                         | Peso        | 30 %  |                                                                               | Peso        |
|                                                                                         | Stato       | ---   |                                                                               | Stato       |
|                                                                                         | Target 2012 | > 3   |                                                                               | Target 2012 |
|                                                                                         |             |       |                                                                               | > 3         |
|                                                                                         |             |       | <b>FANCY FOOD DI WASHINGTON</b>                                               |             |
| <b>Indicatori</b>                                                                       |             |       | <b>Indicatori</b>                                                             |             |
|                                                                                         |             |       | <b>CSI media (eventi e/o missioni-fiere)</b>                                  |             |
|                                                                                         | Peso        | 30 %  |                                                                               | Peso        |
|                                                                                         | Stato       | ---   |                                                                               | Stato       |
|                                                                                         | Target 2012 | > 3   |                                                                               | Target 2012 |
|                                                                                         |             |       |                                                                               | > 3         |
|                                                                                         |             |       | <b>Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione</b> |             |
|                                                                                         | Peso        | 70 %  |                                                                               | Peso        |
|                                                                                         | Stato       | ---   |                                                                               | Stato       |
|                                                                                         | Target 2012 | >= 3  |                                                                               | Target 2012 |
|                                                                                         |             |       |                                                                               | >= 3        |
|                                                                                         |             |       | <b>SALONE DEL GUSTO di Torino</b>                                             |             |
| <b>Indicatori</b>                                                                       |             |       | <b>Indicatori</b>                                                             |             |
|                                                                                         |             |       | <b>CSI media (eventi e/o missioni-fiere)</b>                                  |             |
|                                                                                         | Peso        | 50 %  |                                                                               | Peso        |
|                                                                                         | Stato       | ---   |                                                                               | Stato       |
|                                                                                         | Target 2012 | > 3   |                                                                               | Target 2012 |
|                                                                                         |             |       |                                                                               | > 3         |
|                                                                                         |             |       | <b>Partecipanti mostre/fiere/incontri B2B (commercio interno)</b>             |             |
|                                                                                         | Peso        | 50 %  |                                                                               | Peso        |
|                                                                                         | Stato       | ---   |                                                                               | Stato       |
|                                                                                         | Target 2012 | > 3   |                                                                               | Target 2012 |
|                                                                                         |             |       |                                                                               | > 3         |
|                                                                                         |             |       | <b>SIAL di PARIGI</b>                                                         |             |
| <b>Indicatori</b>                                                                       |             |       | <b>Indicatori</b>                                                             |             |
|                                                                                         |             |       | <b>CSI media (eventi e/o missioni-fiere)</b>                                  |             |
|                                                                                         | Peso        | 30 %  |                                                                               | Peso        |
|                                                                                         | Stato       | ---   |                                                                               | Stato       |
|                                                                                         | Target 2012 | > 3   |                                                                               | Target 2012 |
|                                                                                         |             |       |                                                                               | > 3         |
|                                                                                         |             |       | <b>Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione</b> |             |
|                                                                                         | Peso        | 70 %  |                                                                               | Peso        |
|                                                                                         | Stato       | ---   |                                                                               | Stato       |



Camera di Commercio  
Verona



Camera di Commercio  
Verona

| Indicatori                                          | Azione                                                             |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Realizzazione iniziativa o attività                 | Censimento Istituzioni non-profit e Censimento industria e servizi |
| Peso 100 %                                          |                                                                    |
| Stato ---                                           |                                                                    |
| Target 2012 SI                                      |                                                                    |
|                                                     | Indicatori                                                         |
|                                                     | % evasione questionari ISTAT                                       |
|                                                     | Peso 100 %                                                         |
|                                                     | Stato ---                                                          |
|                                                     | Target 2012 >= 50 %                                                |
|                                                     |                                                                    |
| Organizzazione eventi economico-statistici          |                                                                    |
| Indicatori                                          | Azione                                                             |
| Realizzazione iniziativa o attività                 | Convegno "Verona nel Mondo" (maggio 2012)                          |
| Peso 100 %                                          |                                                                    |
| Stato ---                                           |                                                                    |
| Target 2012 SI                                      |                                                                    |
|                                                     | Indicatori                                                         |
|                                                     | CSI media (eventi e/o missioni-fiore)                              |
|                                                     | Peso 50 %                                                          |
|                                                     | Stato ---                                                          |
|                                                     | Target 2012 >= 3,5                                                 |
|                                                     | Partecipanti ad eventi                                             |
|                                                     | Peso 50 %                                                          |
|                                                     | Stato ---                                                          |
|                                                     | Target 2012 >= 500                                                 |
|                                                     | Convegno CCIE                                                      |
|                                                     | Indicatori                                                         |
|                                                     | Partecipanti ad eventi                                             |
|                                                     | Peso 100 %                                                         |
|                                                     | Stato ---                                                          |
|                                                     | Target 2012 >= 100                                                 |
|                                                     |                                                                    |
| Elaborazione studi, ricerche e relazioni            |                                                                    |
| Indicatori                                          | Azione                                                             |
| Publicazioni e report informativi redatti dall'Ente | Elaborazione report economico-statistici annuali                   |
| Peso 100 %                                          |                                                                    |
| Stato ---                                           |                                                                    |
| Target 2012 >= 7                                    |                                                                    |
|                                                     | Indicatori                                                         |
|                                                     | Publicazioni e report informativi redatti dall'Ente                |
|                                                     | Peso 100 %                                                         |
|                                                     | Stato ---                                                          |
|                                                     | Target 2012 >= 3                                                   |
|                                                     | Aggiornamenti periodici dati congiunturali                         |
|                                                     | Indicatori                                                         |
|                                                     | Publicazioni e report informativi redatti dall'Ente                |
|                                                     | Peso 100 %                                                         |
|                                                     | Stato ---                                                          |
|                                                     | Target 2012 >= 4                                                   |
|                                                     |                                                                    |
| Attività formativa per settore artigiano            |                                                                    |
| Indicatori                                          | Azione                                                             |
| Eventi formativi o incontri specialistici           | Seminario informativo sulla raccolta funghi                        |
| Peso 100 %                                          |                                                                    |
| Stato ---                                           |                                                                    |
| Target 2012 >= 1                                    |                                                                    |
|                                                     | Indicatori                                                         |
|                                                     | Imprese e operatori coinvolti in iniziative formative              |
|                                                     | Peso 80 %                                                          |
|                                                     | Stato ---                                                          |
|                                                     | Target 2012 >= 30                                                  |
|                                                     | Eventi formativi o incontri specialistici                          |
|                                                     | Peso 20 %                                                          |
|                                                     | Stato ---                                                          |
|                                                     | Target 2012 = 1                                                    |

#### Area Strategica

### 3 - PROMUOVERE TRASPARENZA, LEGALITA' E TUTELA DEL MERCATO

#### Obiettivo Strategico

3.1 Regolazione, verifica e sorveglianza del mercato, anche per la tutela del consumo

| Indicatori                                                      | Programma                           |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Protesti / Imprese attive                                       | Attività di regolazione del mercato |
| Peso 33 %                                                       |                                     |
| Stato 0,11                                                      |                                     |
| Target 2012 <= 0,11                                             |                                     |
| Target 2013 <= 0,12                                             |                                     |
| Target 2014 <= 0,12                                             |                                     |
| Atti di controllo eseguiti                                      |                                     |
| Peso 34 %                                                       |                                     |
| Stato ---                                                       |                                     |
| Target 2012 > 2.100                                             |                                     |
| Target 2013 > 2.100                                             |                                     |
| Target 2014 > 2.100                                             |                                     |
| Livello di diffusione del servizio di Conciliazione/ Mediazione |                                     |
| Peso 33 %                                                       |                                     |

#### Obiettivo Operativo

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

| Indicatori                                                      | Azione                           |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Livello di diffusione del servizio di Conciliazione/ Mediazione | Gestione Organismo di mediazione |
| Peso 100 %                                                      |                                  |
| Stato ---                                                       |                                  |
|                                                                 | Indicatori                       |



Camera di Commercio  
Verona

|                                                                 |          |
|-----------------------------------------------------------------|----------|
| Livello di diffusione del servizio di Conciliazione/ Mediazione |          |
| Stato                                                           | ---      |
| Target 2012                                                     | >= 0,5 % |
| Target 2013                                                     | >= 0,5 % |
| Target 2014                                                     | >= 0,5 % |

|                                                                 |          |
|-----------------------------------------------------------------|----------|
| Livello di diffusione del servizio di Conciliazione/ Mediazione |          |
| Target 2012                                                     | >= 0,5 % |

|                              |        |
|------------------------------|--------|
| Tempi medi gestione attività |        |
| Peso                         | 100 %  |
| Stato                        | ---    |
| Target 2012                  | <= 100 |

Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e delle imprese

|                            |         |
|----------------------------|---------|
| Indicatori                 |         |
| Atti di controllo eseguiti |         |
| Peso                       | 100 %   |
| Stato                      | ---     |
| Target 2012                | > 2.100 |

#### Azione

Attività di vigilanza su strumenti metrici, metalli preziosi, laboratori

|                                           |          |
|-------------------------------------------|----------|
| Indicatori                                |          |
| Strumenti metrici verificati              |          |
| Peso                                      | 33 %     |
| Stato                                     | ---      |
| Target 2012                               | >= 2.000 |
| Strumenti metrici oggetto di sorveglianza |          |
| Peso                                      | 33 %     |
| Stato                                     | ---      |
| Target 2012                               | >= 35    |
| Verifiche su metalli preziosi             |          |
| Peso                                      | 34 %     |
| Stato                                     | ---      |
| Target 2012                               | >= 5     |

Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| Indicatori                 |       |
| Atti di controllo eseguiti |       |
| Peso                       | 100 % |
| Stato                      | ---   |
| Target 2012                | >= 20 |

Attività sanzionatoria

|                                               |         |
|-----------------------------------------------|---------|
| Indicatori                                    |         |
| Tasso di evasione dei verbali di accertamento |         |
| Peso                                          | 100 %   |
| Stato                                         | ---     |
| Target 2012                                   | >= 65 % |

Tutela della fede pubblica

|                                 |         |
|---------------------------------|---------|
| Indicatori                      |         |
| Verifiche sui concorsi a premio |         |
| Peso                            | 100 %   |
| Stato                           | ---     |
| Target 2012                     | >= 90 % |

3.2 Valorizzazione della funzione di monitoraggio e rilevazione dei prezzi di mercato

|                                                      |       |
|------------------------------------------------------|-------|
| Indicatori                                           |       |
| Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente |       |
| Peso                                                 | 100 % |
| Stato                                                | ---   |
| Target 2012                                          | >= 90 |
| Target 2013                                          | >= 90 |
| Target 2014                                          | >= 90 |

#### Programma

Diffusione di informazioni in materia di rilevazione dei prezzi

#### Obiettivo Operativo

Incremento della fruibilità delle informazioni raccolte in materia di prezzi

|                                                      |        |
|------------------------------------------------------|--------|
| Indicatori                                           |        |
| Contatti gestiti in multicanalità                    |        |
| Peso                                                 | 50 %   |
| Stato                                                | 160    |
| Target 2012                                          | >= 163 |
| Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente |        |
| Peso                                                 | 50 %   |
| Stato                                                | ---    |
| Target 2012                                          | = 93   |

#### Azione

Diffusione informazioni relative ai prezzi di mercato

|                                                      |        |
|------------------------------------------------------|--------|
| Indicatori                                           |        |
| Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente |        |
| Peso                                                 | 50 %   |
| Stato                                                | ---    |
| Target 2012                                          | = 93   |
| Contatti gestiti in multicanalità                    |        |
| Peso                                                 | 50 %   |
| Stato                                                | 160    |
| Target 2012                                          | >= 163 |

#### Area Strategica

4 - AGEVOLARE IL SISTEMA ECONOMICO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA, INNOVAZIONE E MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI SERVIZI

#### Obiettivo Strategico

4.1 Politiche di semplificazione e modernizzazione dell'attività amministrativa

|                                             |         |
|---------------------------------------------|---------|
| Indicatori                                  |         |
| Incidenza PEC nelle comunicazioni dell'Ente |         |
| Peso                                        | 50 %    |
| Stato                                       | ---     |
| Target 2012                                 | >= 12 % |

#### Programma

Telematizzazione attività amministrativa

|                                                      |         |
|------------------------------------------------------|---------|
| Target 2013                                          | >= 15 % |
| Target 2014                                          | >= 20 % |
| Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente |         |
| Peso                                                 | 50 %    |
| Stato                                                | ---     |
| Target 2012                                          | >= 10   |
| Target 2013                                          | >= 10   |
| Target 2014                                          | >= 10   |

#### Obiettivo Operativo

Diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza- Servizio Ragioneria e Affari generali

| Indicatori                          | Azione                                                |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Realizzazione iniziativa o attività | Utilizzo della PEC nelle comunicazioni con gli utenti |
| Peso 100 %                          |                                                       |
| Stato ---                           |                                                       |
| Target 2012 SI                      |                                                       |
| Indicatori                          | Azione                                                |
| Utilizzo PEC                        |                                                       |
| Peso 100 %                          |                                                       |
| Stato ---                           |                                                       |
| Target 2012 >= 35                   |                                                       |

Utilizzo e-mail nei rapporti con l'utenza - Servizio ragioneria e Affari generali

| Indicatori                          | Azione                                                                        |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Realizzazione iniziativa o attività | Incremento dell'utilizzo della posta elettronica per le comunicazioni esterne |
| Peso 100 %                          |                                                                               |
| Stato ---                           |                                                                               |
| Target 2012 SI                      |                                                                               |
| Indicatori                          | Azione                                                                        |
| Comunicazioni e-mail ai beneficiari |                                                                               |
| Peso 100 %                          |                                                                               |
| Stato ---                           |                                                                               |
| Target 2012 >= 70 %                 |                                                                               |

Diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza - Servizi Anagrafici

| Indicatori                                                 | Azione                     |
|------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Efficienza gestione contatti utenza                        | Incremento SUAP telematico |
| Peso 50 %                                                  |                            |
| Stato ---                                                  |                            |
| Target 2012 >= 3                                           |                            |
| Percentuale contatti gestiti in multicanalità              |                            |
| Peso 50 %                                                  |                            |
| Stato ---                                                  |                            |
| Target 2012 >= 20 %                                        |                            |
| Indicatori                                                 | Azione                     |
| Eventi formativi o incontri specialistici                  |                            |
| Peso 50 %                                                  |                            |
| Stato ---                                                  |                            |
| Target 2012 >= 4                                           |                            |
| Partecipanti ad eventi                                     |                            |
| Peso 50 %                                                  |                            |
| Stato ---                                                  |                            |
| Target 2012 >= 20                                          |                            |
| Indicatori                                                 | Azione                     |
| Eventi formativi o incontri specialistici                  |                            |
| Peso 50 %                                                  |                            |
| Stato ---                                                  |                            |
| Target 2012 >= 1                                           |                            |
| Partecipanti ad eventi                                     |                            |
| Peso 50 %                                                  |                            |
| Stato ---                                                  |                            |
| Target 2012 >= 15                                          |                            |
| Indicatori                                                 | Azione                     |
| % utilizzo PEC                                             |                            |
| Peso 100 %                                                 |                            |
| Stato ---                                                  |                            |
| Target 2012 >= 5 %                                         |                            |
| Indicatori                                                 | Azione                     |
| Durata settimanale apertura sportello                      |                            |
| Peso 100 %                                                 |                            |
| Stato ---                                                  |                            |
| Target 2012 > 8                                            |                            |
| Indicatori                                                 | Azione                     |
| Contatti gestiti/ Prenotazioni ricevute                    |                            |
| Peso 100 %                                                 |                            |
| Stato ---                                                  |                            |
| Target 2012 >= 0,8                                         |                            |
| Indicatori                                                 | Azione                     |
| Servizi offerti online                                     |                            |
| Peso 100 %                                                 |                            |
| Stato ---                                                  |                            |
| Target 2012 >= 200                                         |                            |
| Indicatori                                                 | Azione                     |
| Livello di usabilità delle pagine web dei servizi camerali |                            |
| Peso 100 %                                                 |                            |
| Stato ---                                                  |                            |
| Target 2012 = 2                                            |                            |

Comunicazione e informazione  
sull'attività dell'Ente

#### Obiettivo Operativo

Attività di  
comunicazione/informazione su  
attività Ente

| Indicatori                          | Azione                                              |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Realizzazione iniziativa o attività | Informazioni alle imprese                           |
| Peso 100 %                          |                                                     |
| Stato ---                           |                                                     |
| Target 2012 SI                      |                                                     |
|                                     | Indicatori                                          |
|                                     | Publicazioni e report informativi redatti dall'Ente |
|                                     | Peso 100 %                                          |
|                                     | Stato ---                                           |
|                                     | Target 2012 = 4                                     |
|                                     | Aggiornamento dati società partecipate              |
|                                     | Indicatori                                          |
|                                     | Publicazioni e report informativi redatti dall'Ente |
|                                     | Peso 100 %                                          |
|                                     | Stato ---                                           |
|                                     | Target 2012 = 1                                     |

#### Comunicazione esterna

| Indicatori                          | Azione                                           |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Realizzazione iniziativa o attività | Piano di comunicazione editoriale                |
| Peso 100 %                          |                                                  |
| Stato ---                           |                                                  |
| Target 2012 SI                      |                                                  |
|                                     | Indicatori                                       |
|                                     | Tempistica di esecuzione                         |
|                                     | Peso 100 %                                       |
|                                     | Stato ---                                        |
|                                     | Target 2012 <= 1                                 |
|                                     | Presenza sui social network (facebook e twitter) |
|                                     | Indicatori                                       |
|                                     | Realizzazione iniziativa o attività              |
|                                     | Peso 100 %                                       |
|                                     | Stato ---                                        |
|                                     | Target 2012 SI                                   |
|                                     | Invio newsletter                                 |
|                                     | Indicatori                                       |
|                                     | % variazione utenti newsletter                   |
|                                     | Peso 100 %                                       |
|                                     | Stato ---                                        |
|                                     | Target 2012 >= 10 %                              |

#### Comunicazione Istituzionale

| Indicatori                          | Azione                                                           |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Realizzazione iniziativa o attività | Giornate della trasparenza (art. 10 c.1 D.Lgs.150/2009)          |
| Peso 100 %                          |                                                                  |
| Stato ---                           |                                                                  |
| Target 2012 SI                      |                                                                  |
|                                     | Indicatori                                                       |
|                                     | Realizzazione iniziativa o attività                              |
|                                     | Peso 100 %                                                       |
|                                     | Stato ---                                                        |
|                                     | Target 2012 SI                                                   |
|                                     | Deposito legale                                                  |
|                                     | Indicatori                                                       |
|                                     | Publicazioni e report informativi redatti dall'Ente              |
|                                     | Peso 100 %                                                       |
|                                     | Stato ---                                                        |
|                                     | Target 2012 = 4                                                  |
|                                     | Gestione Albo camerale                                           |
|                                     | Indicatori                                                       |
|                                     | Tempi medi di pubblicazione delle delibere di Giunta e Consiglio |
|                                     | Peso 50 %                                                        |
|                                     | Stato ---                                                        |
|                                     | Target 2012 <= 30                                                |
|                                     | Tempi medi di pubblicazione delle determine dirigenziali         |
|                                     | Peso 50 %                                                        |
|                                     | Stato ---                                                        |
|                                     | Target 2012 <= 1                                                 |
|                                     | Compensi amministratori                                          |
|                                     | Indicatori                                                       |
|                                     | Realizzazione iniziativa o attività                              |
|                                     | Peso 100 %                                                       |
|                                     | Stato ---                                                        |
|                                     | Target 2012 SI                                                   |
|                                     | Aggiornamento annuale Programma Trasparenza                      |
|                                     | Indicatori                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | <b>Publicazioni e report informativi redatti dall'Ente</b><br>Peso 100 %<br>Stato ---<br>Target 2012 = 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | <b>Ciclo di gestione della Performance</b><br><b>Indicatori</b><br><b>Volume di attività gestito dal personale addetto al processo Ciclo di gestione della Performance</b><br>Peso 100 %<br>Stato ---<br>Target 2012 = 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <b>4.2 Realizzazione efficienza organizzativa anche con razionalizzazione delle risorse</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| <b>Indicatori</b><br>Personale a tempo indeterminato<br>Peso 35 %<br>Stato 114<br>Target 2012 >= 116<br>Target 2013 >= 116<br>Target 2014 >= 116<br>Personale flessibile<br>Peso 35 %<br>Stato 14<br>Target 2012 <= 10<br>Target 2013 <= 7<br>Target 2014 <= 7<br>% errore su protocollazione<br>Peso 30 %<br>Stato 17.5 %<br>Target 2012 <= 15 %<br>Target 2013 <= 15 %<br>Target 2014 <= 15 % |  | <b>Programma</b><br><b>Miglioramento dell'efficienza dei processi interni</b><br><b>Obiettivo Operativo</b><br><b>Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali</b><br><b>Indicatori</b><br>Percentuale di completamento mappatura processi<br>Peso 100 %<br>Stato ---<br>Target 2012 >= 90 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | <b>Azione</b><br><b>Gestione fornitori/clienti - rispetto tempi controlli su forniture e esecuzione pagamenti</b><br><b>Indicatori</b><br><b>Tempi medi di pagamento dei contributi per interventi diretti a favore delle imprese erogati nell'anno</b><br>Peso 100 %<br>Stato ---<br>Target 2012 <= 5<br><b>Gestione fornitori/clienti - rispetto tempi controlli su forniture e esecuzione pagamenti</b><br><b>Indicatori</b><br><b>Grado di rispetto dello standard di 30 giorni per il pagamento delle fatture passive</b><br>Peso 100 %<br>Stato ---<br>Target 2012 = 100 %<br><b>Controllo procedure riscossione ed emissione ruoli esattoriali</b><br><b>Indicatori</b><br><b>Realizzazione iniziativa o attività</b><br>Peso 100 %<br>Stato ---<br>Target 2012 SI<br><b>Riduzione tempi di istruttoria delle istanze in autotutela ricevute dal contribuente</b><br><b>Indicatori</b><br><b>Tempi medi gestione attività</b><br>Peso 100 %<br>Stato ---<br>Target 2012 <= 28<br><b>Monitoraggio liquidità</b><br><b>Indicatori</b><br><b>Publicazioni e report informativi redatti dall'Ente</b><br>Peso 100 %<br>Stato ---<br>Target 2012 = 4<br><b>Creazione fascicoli informativi dei dipendenti in servizio</b><br><b>Indicatori</b><br><b>Publicazioni e report informativi redatti dall'Ente</b><br>Peso 100 %<br>Stato ---<br>Target 2012 >= 70<br><b>Riduzione % protocolli errati</b><br><b>Indicatori</b><br><b>% errore su protocollazione</b><br>Peso 100 %<br>Stato ---<br>Target 2012 <= 5 %<br><b>Riduzione degli errori di protocollazione diritto annuo</b><br><b>Indicatori</b><br><b>% errore su protocollazione</b><br>Peso 100 %<br>Stato ---<br>Target 2012 <= 10 % |  |

#### Controllo protocolli errati

| Indicatori                    |  |      |   |
|-------------------------------|--|------|---|
| <b>% attività di verifica</b> |  |      |   |
| Peso                          |  | 100  | % |
| Stato                         |  | ---  |   |
| Target 2012                   |  | = 10 | % |

#### Rispetto dei termini di invio delle dichiarazioni mensili

| Indicatori                                                 |  |     |   |
|------------------------------------------------------------|--|-----|---|
| <b>Publicazioni e report informativi redatti dall'Ente</b> |  |     |   |
| Peso                                                       |  | 100 | % |
| Stato                                                      |  | --- |   |
| Target 2012                                                |  | = 1 |   |

#### Rispetto dei termini di invio delle dichiarazioni annuali

| Indicatori                                                 |  |     |   |
|------------------------------------------------------------|--|-----|---|
| <b>Publicazioni e report informativi redatti dall'Ente</b> |  |     |   |
| Peso                                                       |  | 100 | % |
| Stato                                                      |  | --- |   |
| Target 2012                                                |  | = 1 |   |

#### Rispetto dei termini di invio delle dichiarazioni contabili annuali

| Indicatori                                                 |  |     |   |
|------------------------------------------------------------|--|-----|---|
| <b>Publicazioni e report informativi redatti dall'Ente</b> |  |     |   |
| Peso                                                       |  | 100 | % |
| Stato                                                      |  | --- |   |
| Target 2012                                                |  | = 1 |   |

#### Affidamento incarichi ai responsabili e agli incaricati dei trattamenti di dati personali e all'amm

| Indicatori                                 |  |     |   |
|--------------------------------------------|--|-----|---|
| <b>Realizzazione iniziativa o attività</b> |  |     |   |
| Peso                                       |  | 100 | % |
| Stato                                      |  | --- |   |
| Target 2012                                |  | SI  |   |

#### Ricognizione regolamenti da aggiornare

| Indicatori                                 |  |     |   |
|--------------------------------------------|--|-----|---|
| <b>Realizzazione iniziativa o attività</b> |  |     |   |
| Peso                                       |  | 100 | % |
| Stato                                      |  | --- |   |
| Target 2012                                |  | SI  |   |

#### Attività in campo ambientale

| Indicatori                                 |  |     |   |
|--------------------------------------------|--|-----|---|
| <b>Realizzazione iniziativa o attività</b> |  |     |   |
| Peso                                       |  | 100 | % |
| Stato                                      |  | --- |   |
| Target 2012                                |  | SI  |   |

#### Azione

##### MUD

| Indicatori                    |  |       |   |
|-------------------------------|--|-------|---|
| <b>Partecipanti ad eventi</b> |  |       |   |
| Peso                          |  | 100   | % |
| Stato                         |  | ---   |   |
| Target 2012                   |  | >= 90 |   |

#### SISTRI, Raee, Registro Pile

| Indicatori                          |  |      |   |
|-------------------------------------|--|------|---|
| <b>Tempi medi gestione attività</b> |  |      |   |
| Peso                                |  | 100  | % |
| Stato                               |  | ---  |   |
| Target 2012                         |  | <= 5 |   |

#### Revisione regolamenti di Giunta e Consiglio

| Indicatori                                 |  |     |   |
|--------------------------------------------|--|-----|---|
| <b>Realizzazione iniziativa o attività</b> |  |     |   |
| Peso                                       |  | 100 | % |
| Stato                                      |  | --- |   |
| Target 2012                                |  | SI  |   |

#### Azione

##### Revisione regolamenti di giunta e consiglio

| Indicatori                                                 |  |     |   |
|------------------------------------------------------------|--|-----|---|
| <b>Publicazioni e report informativi redatti dall'Ente</b> |  |     |   |
| Peso                                                       |  | 100 | % |
| Stato                                                      |  | --- |   |
| Target 2012                                                |  | = 2 |   |

#### Progetto benchmarking a livello regionale

| Indicatori                                 |  |     |   |
|--------------------------------------------|--|-----|---|
| <b>Realizzazione iniziativa o attività</b> |  |     |   |
| Peso                                       |  | 100 | % |
| Stato                                      |  | --- |   |
| Target 2012                                |  | SI  |   |

#### Azione

##### Sistematizzazione attività di rilevazione e monitoraggio finalizzati al benchmarking

| Indicatori                                       |  |      |   |
|--------------------------------------------------|--|------|---|
| <b>Eventi formativi o incontri specialistici</b> |  |      |   |
| Peso                                             |  | 100  | % |
| Stato                                            |  | ---  |   |
| Target 2012                                      |  | >= 2 |   |



Camera di Commercio  
Verona



Controllo qualità dati e  
aggiornamento procedure Servizi  
anagrafici

| Indicatori                                                   | Azione                                                          |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Rispetto tempi evasione (5 giorni) pratiche Registro Imprese | Cancellazioni d'ufficio ex art. 2490 C.C.                       |
| Peso 50 %                                                    |                                                                 |
| Stato ---                                                    |                                                                 |
| Target 2012 > 50 %                                           |                                                                 |
| % cancellazioni evase                                        | % cancellazioni ex 2490 C.C.                                    |
| Peso 50 %                                                    | Peso 100 %                                                      |
| Stato ---                                                    | Stato ---                                                       |
| Target 2012 >= 25 %                                          | Target 2012 >= 25 %                                             |
|                                                              | Cancellazioni d'ufficio ex art. 118 L. f.                       |
|                                                              | % cancellazioni ex art. 118 l.f.                                |
|                                                              | Peso 100 %                                                      |
|                                                              | Stato ---                                                       |
|                                                              | Target 2012 >= 25 %                                             |
|                                                              | Cancellazioni d'ufficio DPR 247/04                              |
|                                                              | % cancellazioni DPR 247/04                                      |
|                                                              | Peso 100 %                                                      |
|                                                              | Stato ---                                                       |
|                                                              | Target 2012 >= 25 %                                             |
|                                                              | Mantenimento dei tempi di evasione per le pratiche R.I.         |
|                                                              | Rispetto tempi evasione (5 giorni) pratiche Registro Imprese    |
|                                                              | Peso 100 %                                                      |
|                                                              | Stato ---                                                       |
|                                                              | Target 2012 > 50 %                                              |
|                                                              | Regolarizzazione imprese di impiantistica - settore artigiano   |
|                                                              | % regolarizzazioni avviate                                      |
|                                                              | Peso 100 %                                                      |
|                                                              | Stato ---                                                       |
|                                                              | Target 2012 >= 25 %                                             |
|                                                              | Regolarizzazione imprese di impiantistica - settore industriale |
|                                                              | % regolarizzazioni avviate                                      |
|                                                              | Peso 100 %                                                      |
|                                                              | Stato ---                                                       |
|                                                              | Target 2012 >= 25 %                                             |

Riorganizzazione sedi decentrate

| Indicatori                          | Azione                     |
|-------------------------------------|----------------------------|
| Realizzazione iniziativa o attività | Riorganizzazione sedi      |
| Peso 100 %                          |                            |
| Stato ---                           |                            |
| Target 2012 SI                      |                            |
|                                     | % regolarizzazioni avviate |
|                                     | Peso 100 %                 |
|                                     | Stato ---                  |
|                                     | Target 2012 SI             |

Processi relativi all'ufficio  
provveditorato e servizi generali

| Indicatori                                                                                  | Azione                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Volume di attività gestito dal personale addetto al processo di fornitura di beni e servizi | Monitoraggio forniture e servizi acquisiti con procedure in economia                                      |
| Peso 100 %                                                                                  |                                                                                                           |
| Stato ---                                                                                   |                                                                                                           |
| Target 2012 >= 200                                                                          |                                                                                                           |
|                                                                                             | Tempi medi di evasione delle richieste di acquisizione di beni e servizi in economia                      |
|                                                                                             | Peso 100 %                                                                                                |
|                                                                                             | Stato ---                                                                                                 |
|                                                                                             | Target 2012 <= 30                                                                                         |
|                                                                                             | Gara per affidamento servizio archiviazione                                                               |
|                                                                                             | % regolarizzazioni avviate                                                                                |
|                                                                                             | Peso 100 %                                                                                                |
|                                                                                             | Stato ---                                                                                                 |
|                                                                                             | Target 2012 SI                                                                                            |
|                                                                                             | Monitoraggio attività gestione risorse                                                                    |
|                                                                                             | Volume di attività gestito dal personale addetto al processo di gestione dei beni materiali e immateriali |
|                                                                                             | Peso 50 %                                                                                                 |
|                                                                                             | Stato ---                                                                                                 |
|                                                                                             | Target 2012 >= 50                                                                                         |
|                                                                                             | % errore su protocollazione                                                                               |
|                                                                                             | Peso 50 %                                                                                                 |
|                                                                                             | Stato ---                                                                                                 |
|                                                                                             | Target 2012 <= 5 %                                                                                        |

Processi relativi all'Ufficio  
CED/Centro stampa

| Indicatori                          | Azione                                |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Realizzazione iniziativa o attività | Sostituzione computer obsoleti        |
| Peso 100 %                          |                                       |
| Stato ---                           |                                       |
| Target 2012 SI                      |                                       |
| Indicatori                          | Azione                                |
| Realizzazione iniziativa o attività | Attrezzature e dotazioni informatiche |
| Peso 100 %                          |                                       |
| Stato ---                           |                                       |
| Target 2012 >= 60                   |                                       |
|                                     | Attivazione sistema wireless          |
| Indicatori                          | Azione                                |
| Realizzazione iniziativa o attività |                                       |
| Peso 100 %                          |                                       |
| Stato ---                           |                                       |
| Target 2012 SI                      |                                       |
|                                     | Gestione centro stampa                |
| Indicatori                          | Azione                                |
| Tempi medi gestione attività        |                                       |
| Peso 100 %                          |                                       |
| Stato ---                           |                                       |
| Target 2012 <= 6                    |                                       |

Processi relativi all'Albo imprese  
artigiane

| Indicatori                                          | Azione                                                               |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Realizzazione iniziativa o attività                 | Maggiore utilizzo della fascicolazione informatica nell'archivio AIA |
| Peso 100 %                                          |                                                                      |
| Stato ---                                           |                                                                      |
| Target 2012 SI                                      |                                                                      |
| Indicatori                                          | Azione                                                               |
| Publicazioni e report informativi redatti dall'Ente |                                                                      |
| Peso 100 %                                          |                                                                      |
| Stato ---                                           |                                                                      |
| Target 2012 = 25                                    |                                                                      |

Processi relativi all'Ufficio  
Commercio estero

| Indicatori                                                                                                  | Azione                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione del rilascio documenti a valere per l'estero | Ampliamento dei controlli sulle dichiarazioni rese per il rilascio di certificati di origine |
| Peso 100 %                                                                                                  |                                                                                              |
| Stato ---                                                                                                   |                                                                                              |
| Target 2012 >= 1.500                                                                                        |                                                                                              |
| Indicatori                                                                                                  | Azione                                                                                       |
| % attività di verifica                                                                                      |                                                                                              |
| Peso 100 %                                                                                                  |                                                                                              |
| Stato ---                                                                                                   |                                                                                              |
| Target 2012 >= 3 %                                                                                          |                                                                                              |
|                                                                                                             | Riduzione tempi rilascio per carnet                                                          |
| Indicatori                                                                                                  | Azione                                                                                       |
| % carnet ATA rilasciati entro 5 giorni                                                                      |                                                                                              |
| Peso 100 %                                                                                                  |                                                                                              |
| Stato ---                                                                                                   |                                                                                              |
| Target 2012 >= 50 %                                                                                         |                                                                                              |
|                                                                                                             | Assistenza alle imprese in materia di certificazione estera                                  |
| Indicatori                                                                                                  | Azione                                                                                       |
| Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione del rilascio documenti a valere per l'estero |                                                                                              |
| Peso 100 %                                                                                                  |                                                                                              |
| Stato ---                                                                                                   |                                                                                              |
| Target 2012 >= 5                                                                                            |                                                                                              |
|                                                                                                             | Formazione/informazione all'utenza in materia di documenti a valere per l'estero.            |
| Indicatori                                                                                                  | Azione                                                                                       |
| Partecipanti ad eventi                                                                                      |                                                                                              |
| Peso 100 %                                                                                                  |                                                                                              |
| Stato ---                                                                                                   |                                                                                              |
| Target 2012 >= 30                                                                                           |                                                                                              |

Migliorare l'efficienza dei servizi  
certificativi e delle attività dirette al  
pubblico

| Indicatori                                        | Azione                                                                  |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Volume di attività servizi certificativi e visure | Rilascio certificazioni e visure dal registro imprese ed albo artigiani |
| Peso 100 %                                        |                                                                         |
| Stato ---                                         |                                                                         |
| Target 2012 >= 1.000                              |                                                                         |
| Indicatori                                        | Azione                                                                  |
| Nr medio certificati e visure per addetto         |                                                                         |
| Peso 100 %                                        |                                                                         |
| Stato ---                                         |                                                                         |
| Target 2012 >= 500                                |                                                                         |
|                                                   | Vidimazione dei libri e registri a seguito presentazione pratiche I2.   |
| Indicatori                                        | Azione                                                                  |

|                                           |  |       |
|-------------------------------------------|--|-------|
| <b>Nr medio libri e registri vidimati</b> |  |       |
| Peso                                      |  | 100 % |
| Stato                                     |  | ---   |
| Target 2012                               |  | > 200 |

Riduzione dei tempi per il rilascio elenchi dal registro imprese

|                                            |  |         |
|--------------------------------------------|--|---------|
| <b>Indicatori</b>                          |  |         |
| <b>% elenchi rilasciati entro 5 giorni</b> |  |         |
| Peso                                       |  | 100 %   |
| Stato                                      |  | ---     |
| Target 2012                                |  | >= 66 % |

Rapporti con altre PP.AA. In materia di informazioni e documenti estratti dal registro delle impres

|                                            |  |       |
|--------------------------------------------|--|-------|
| <b>Indicatori</b>                          |  |       |
| <b>Realizzazione iniziativa o attività</b> |  |       |
| Peso                                       |  | 100 % |
| Stato                                      |  | ---   |
| Target 2012                                |  | SI    |

#### Processi del Servizio Organizzazione e Personale

|                                            |       |                                                                                    |
|--------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Indicatori</b>                          |       | <b>Azione</b>                                                                      |
| <b>Realizzazione iniziativa o attività</b> |       | <b>Procedure di acquisizione personale in attuazione dei Piani di reclutamento</b> |
| Peso                                       | 100 % |                                                                                    |
| Stato                                      | ---   |                                                                                    |
| Target 2012                                | SI    |                                                                                    |

|                                        |  |        |
|----------------------------------------|--|--------|
| <b>Indicatori</b>                      |  |        |
| <b>Personale a tempo indeterminato</b> |  |        |
| Peso                                   |  | 100 %  |
| Stato                                  |  | 114    |
| Target 2012                            |  | >= 120 |

Reclutamento personale con contratto flessibile

|                             |  |       |
|-----------------------------|--|-------|
| <b>Indicatori</b>           |  |       |
| <b>Personale flessibile</b> |  |       |
| Peso                        |  | 100 % |
| Stato                       |  | 4     |
| Target 2012                 |  | >= 6  |

Monitoraggio della diffusione dell'attività formativa del personale a tempo indeterminato

|                                                                                           |  |         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------|
| <b>Indicatori</b>                                                                         |  |         |
| <b>Diffusione dell'attività formativa tra il personale presente a tempo indeterminato</b> |  |         |
| Peso                                                                                      |  | 100 %   |
| Stato                                                                                     |  | ---     |
| Target 2012                                                                               |  | >= 40 % |



Camera di Commercio  
Verona

## Relazione sulla Performance con Obiettivi Operativi

|                                                                                         | Performance Obiettivo totale |                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                         | Valore                       | Valutazione                                                                           |
| <b>Obiettivi</b>                                                                        |                              |                                                                                       |
| <b>1 - FAVORIRE IL CONSOLIDAMENTO E LO SVILUPPO SOCIALE ED ECONOMICO DEL TERRITORIO</b> | 98,21%                       |    |
| 1.1 Azioni di potenziamento delle infrastrutture strategiche (OS1.)                     | 100,00%                      |    |
| GESTIONE PARTECIPAZIONI DELL'ENTE (PR5.)                                                | 100,00%                      |    |
| Interventi di sviluppo del sistema infrastrutturale e miglio (OO5.)                     | 100,00%                      |    |
| Valorizzazione delle Partecipazioni (OO6.)                                              | 100,00%                      |    |
| 1.2 Sostegno, anche finanziario, al sistema economico e a pa (OS2.)                     | 98,66%                       |    |
| Finanziamenti ai diversi settori economici (PR4.)                                       | 100,00%                      |    |
| Sostegno finanziario alle imprese (OO19.)                                               | 100,00%                      |    |
| Interventi a favore del settore turismo (PR6.)                                          | 95,98%                       |    |
| Interventi promozionali per il turismo (OO7.)                                           | 95,98%                       |    |
| 1.3 Valorizzazione e sviluppo delle attività imprenditoriali (OS3.)                     | 95,99%                       |    |
| Attività affidate all'azienda speciale Verona Innovazione (PR14.)                       | 91,98%                       |    |
| Attività di informazione, consulenza e orientamento per aspi (OO43.)                    | 100,00%                      |    |
| Attività seminariale e formativa tematica, master per impren (OO44.)                    | 99,88%                       |    |
| Attività a supporto dell'occupazione e dell'orientamento (OO45.)                        | 87,50%                       |   |
| Supportare il finanziamento delle imprese e dei progetti di (OO46.)                     | 72,50%                       |  |
| Attività di supporto al controllo ed alla certificazione del (OO47.)                    | 100,00%                      |  |
| <b>2 - SOSTENERE LA COMPETITIVITA' E L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE</b>         | 99,84%                       |  |
| 2.1 Politiche di marketing territoriale, promozione e intern (OS4.)                     | 99,69%                       |  |
| Marketing territoriale, promozione e internazionalizzazione (PR2.)                      | 98,75%                       |  |
| Marchio Ospitalità italiana (OO14.)                                                     | 90,00%                       |  |
| SISTEMA MODA (OO21.)                                                                    | 100,00%                      |  |
| MARMO (OO22.)                                                                           | 100,00%                      |  |
| MOBILE (OO23.)                                                                          | 100,00%                      |  |
| ORTOFRUTTA (OO24.)                                                                      | 100,00%                      |  |
| AGROALIMENTARE (OO25.)                                                                  | 100,00%                      |  |
| Vino (OO4.)                                                                             | 100,00%                      |  |
| Interventi plurisetoriali finalizzati alla promozione del s (OO48.)                     | 100,00%                      |  |
| Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della co (PR3.)                     | 100,00%                      |  |
| Diffusione della conoscenza degli strumenti di tutela della (OO41.)                     | 100,00%                      |  |
| 2.2 Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale (OS5.)                       | 100,00%                      |  |
| Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia (PR10.)                       | 100,00%                      |  |
| Promozione imprenditorialità veronese - Premio Fedeltà al la (OO16.)                    | 100,00%                      |  |

nera di Commercio  
ona

|                                                                                                                                | Performance Obiettivo totale |                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                | Valore                       | Valutazione                                                                           |
| Obiettivi                                                                                                                      |                              |                                                                                       |
| 9 Censimento Generale dell'Industria e dei Servizi - Rilevaz (OO26.)                                                           | 100,00%                      |    |
| Organizzazione eventi economico-statistici (OO27.)                                                                             | 100,00%                      |    |
| Elaborazione studi, ricerche e relazioni (OO28.)                                                                               | 100,00%                      |    |
| Attività formativa per settore artigiano (OO35.)                                                                               | 100,00%                      |    |
| 3 - PROMUOVERE TRASPARENZA, LEGALITA' E TUTELA DEL MERCATO (AS6.)                                                              | 99,76%                       |    |
| 3.1 Regolazione, verifica e sorveglianza del mercato, anche (OS6.)                                                             | 99,51%                       |    |
| Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alter (OO38.)                                                           | 100,00%                      |    |
| Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e (OO39.)                                                            | 100,00%                      |    |
| 3.2 Valorizzazione della funzione di monitoraggio e rilevazi (OS7.)                                                            | 100,00%                      |    |
| Incrementamento della fruibilità delle informazioni raccolte in (OO40.)                                                        | 100,00%                      |    |
| 4 - AGEVOLARE IL SISTEMA ECONOMICO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA, INNOVAZIONE E MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI SERVIZI.) | 99,65%                       |    |
| 4.1 Politiche di semplificazione e modernizzazione dell'atti (OS8.)                                                            | 99,83%                       |    |
| Diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza Servizi Anagrafici (OO29.)                                         | 100,00%                      |    |
| Diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza Servizio ragioneria- (OO30.)                                       | 100,00%                      |    |
| Utilizzo e-mail nel rapporto con l'utenza- Servizio Ragioneria (OO9.)                                                          | 100,00%                      |    |
| Attività di comunicazione/informazione su attività Ente (OO10.)                                                                | 100,00%                      |  |
| Comunicazione esterna (OO12.)                                                                                                  | 100,00%                      |  |
| Comunicazione Istituzionale (OO13.)                                                                                            | 97,92%                       |  |
| 4.2 Realizzazione efficienza organizzativa anche con raziona (OS9.)                                                            | 99,47%                       |  |
| Miglioramento dell'efficienza dei processi interni (PR9.)                                                                      | 98,94%                       |  |
| Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali (OO11.)                                                             | 99,81%                       |  |
| Attività in campo ambientale (OO15.)                                                                                           | 100,00%                      |  |
| Revisione regolamenti di Giunta e Consiglio (OO17.)                                                                            | 100,00%                      |  |
| Progetto benchmarking a livello regionale (OO18.)                                                                              | 87,50%                       |  |
| Controllo qualità dati e aggiornamento procedure Servizi Anagrafici (OO30.)                                                    | 100,00%                      |  |
| Riorganizzazione sedi decentrate (OO31.)                                                                                       | 100,00%                      |  |
| Processi relativi all'ufficio Provveditorato e Servizi gener (OO32.)                                                           | 100,00%                      |  |
| Processi relativi all'Ufficio CED/Centro stampa (OO33.)                                                                        | 100,00%                      |  |
| Processi relativi all'Albo imprese artigiane (OO34.)                                                                           | 100,00%                      |  |
| Processi relativi all'Ufficio Commercio estero (OO36.)                                                                         | 100,00%                      |  |
| Migliorare l'efficienza dei servizi certificativi e delle attività dirette al pubblico (OO37.)                                 | 100,00%                      |  |
| Processi del Servizio Organizzazione e Personale (OO42.)                                                                       | 100,00%                      |  |

| Performance complessiva anno 2012                                                                            |                                      |                                 |                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Obiettivi Strategici                                                                                         | Performance KPI Obiettivo Strategico | Performance Obiettivi operativi | Performance complessiva (media) |
| Obiettivi Operativi (figli)                                                                                  |                                      |                                 |                                 |
| 1.1 Azioni di potenziamento delle infrastrutture strategiche (OS1.)                                          | 100%                                 |                                 | 100,00                          |
| Interventi di sviluppo del sistema infrastrutturale e miglioramento della governance del territorio (OO5.)   |                                      | 100%                            |                                 |
| Valorizzazione delle Partecipazioni (OO6.)                                                                   |                                      | 100%                            |                                 |
| 1.2 Sostegno, anche finanziario, al sistema economico e a particolari settori in difficoltà (OS2.)           | 99,32%                               |                                 | 98,66                           |
| Sostegno finanziario alle imprese (OO19.)                                                                    |                                      | 100%                            |                                 |
| Interventi promozionali per il turismo (OO7.)                                                                |                                      | 95,98%                          |                                 |
| 1.3 Valorizzazione e sviluppo delle attività imprenditoriali (OS3.)                                          | 100%                                 |                                 | 95,99                           |
| Attività di informazione, consulenza e orientamento per aspiranti imprenditori (OO43.)                       |                                      | 100%                            |                                 |
| Attività seminariale e formativa tematica, master per imprenditori (OO44.)                                   |                                      | 99,88%                          |                                 |
| Attività a supporto dell'occupazione e dell'orientamento (OO45.)                                             |                                      | 87,50%                          |                                 |
| Supportare il finanziamento delle imprese e dei progetti di sviluppo(OO46.)                                  |                                      | 72,50%                          |                                 |
| Attività di supporto al controllo ed alla certificazione del (OO47.)                                         |                                      | 100%                            |                                 |
| 2.1 Politiche di marketing territoriale, promozione e internazionalizzazione delle imprese (OS4.)            | 100%                                 |                                 | 99,69                           |
| Marchio Ospitalità Italiana (OO14.)                                                                          |                                      | 90%                             |                                 |
| SISTEMA MODA (OO21.)                                                                                         |                                      | 100%                            |                                 |
| MARMO (OO22.)                                                                                                |                                      | 100%                            |                                 |
| MOBILE (OO23.)                                                                                               |                                      | 100%                            |                                 |
| ORTOFRUTTA (OO24.)                                                                                           |                                      | 100%                            |                                 |
| AGROALIMENTARE (OO25.)                                                                                       |                                      | 100%                            |                                 |
| Vino (OO4.)                                                                                                  |                                      | 100%                            |                                 |
| Interventi plurisetoriali finalizzati alla promozione del sistema Verona (OO48.)                             |                                      | 100%                            |                                 |
| Diffusione della conoscenza degli strumenti di tutela della proprietà intellettuale(OO41.)                   |                                      | 100%                            |                                 |
| 2.2 Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale (OS5.)                                            | 100%                                 |                                 | 100,00                          |
| Promozione imprenditorialità veronese - Premio Fedeltà al lavoro (OO16.)                                     |                                      | 100%                            |                                 |
| 9 Censimento Generale dell'Industria e dei Servizi - Rilevazione no profit (OO26.)                           |                                      | 100%                            |                                 |
| Organizzazione eventi economico-statistici (OO27.)                                                           |                                      | 100%                            |                                 |
| Elaborazione studi, ricerche e relazioni (OO28.)                                                             |                                      | 100%                            |                                 |
| Attività formativa per settore artigiano (OO35.)                                                             |                                      | 100%                            |                                 |
| 3.1 Regolazione, verifica e sorveglianza del mercato, anche per la tutela del consumo (OS6.)                 | 99,02%                               |                                 | 99,51                           |
| Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie (OO38.) |                                      | 100%                            |                                 |
| Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e delle imprese (OO39.)                            |                                      | 100%                            |                                 |
| 3.2 Valorizzazione della funzione di monitoraggio e rilevazione dei prezzi di mercato (OS7.)                 | 100%                                 |                                 | 100,00                          |
| Incremento della fruibilità delle informazioni raccolte in materia di rilevazione dei prezzi (OO40.)         |                                      | 100%                            |                                 |
| 4.1 Politiche di semplificazione e modernizzazione dell'attività amministrativa(OS8.)                        | 100%                                 |                                 | 99,83                           |
| Diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza - Servizi Anagrafici (OO29.)                     |                                      | 100%                            |                                 |
| Diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza-Servizio Ragioneria e Affari generali (OO8.)     |                                      | 100%                            |                                 |
| Utilizzo e-mail nel rapporto con l'utenza- Servizio ragioneria (OO9.)                                        |                                      | 100%                            |                                 |
| Attività di comunicazione/informazione su attività Ente (OO10.)                                              |                                      | 100%                            |                                 |
| Comunicazione esterna (OO12.)                                                                                |                                      | 100%                            |                                 |
| Comunicazione Istituzionale (OO13.)                                                                          |                                      | 97,92%                          |                                 |
| 4.2 Realizzazione efficienza organizzativa anche con razionalizzazione delle risorse (OS9.)                  | 100%                                 |                                 | 99,47                           |
| Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali (OO11.)                                           |                                      | 100%                            |                                 |
| Attività in campo ambientale (OO15.)                                                                         |                                      | 100%                            |                                 |
| Revisione regolamenti di Giunta e Consiglio (OO17.)                                                          |                                      | 100%                            |                                 |
| Progetto benchmarking a livello regionale (OO18.)                                                            |                                      | 87,50%                          |                                 |
| Controllo qualità dati e aggiornamento procedure Servizi Anagrafici (OO30)                                   |                                      | 100%                            |                                 |
| Riorganizzazione sedi decentrate (OO31.)                                                                     |                                      | 100%                            |                                 |
| Processi relativi all'ufficio Provveditorato e Servizi generali (OO32.)                                      |                                      | 100%                            |                                 |
| Processi relativi all'Ufficio CED/Centro stampa (OO33.)                                                      |                                      | 100%                            |                                 |
| Processi relativi all'Albo imprese artigiane (OO34.)                                                         |                                      | 100%                            |                                 |
| Processi relativi all'Ufficio Commercio estero (OO36.)                                                       |                                      | 100%                            |                                 |
| Migliorare l'efficienza dei servizi certificativi e delle attività dirette al pubblico (OO37.)               |                                      | 100%                            |                                 |
| Processi del Servizio Organizzazione e Personale (OO42.)                                                     |                                      | 100%                            |                                 |
| <b>TOTALE</b>                                                                                                | <b>99,82%</b>                        |                                 | <b>99,24%</b>                   |



Camera di Commercio  
Verona