

1. PRESENTAZIONE

Il ciclo di gestione della performance, introdotto dalle norme del D. Lgs. n. 150 del 27.10.2009 ed attivato con gradualità a partire dal 2010, è ormai diventato una costante nelle attività della Camera di commercio. Le sue diverse fasi, che riguardano molti aspetti operativi e gestionali comportando anche specifici adempimenti, sono così schematicamente riassunte:



Più che una mera metodologia operativa, il ciclo di gestione della performance costituisce un percorso continuo di responsabilità e trasparenza con il quale l'Ente intende associare ai necessari adempimenti normativi, ossia la formale redazione dei documenti richiesti, fondamentali e importanti momenti di apertura, dialogo e confronto verso i propri stakeholder.

La Relazione sulla Performance, documento previsto dall'art.10 del D.Lgs. 150/2009, rappresenta dunque non solo il rapporto conclusivo sulla gestione annuale con il quale gli Organi camerali misurano e valutano i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente rispetto agli obiettivi e alle attività programmati con il Piano della Performance, ma è altresì uno strumento per

rafforzare la trasparenza, essenziale principio che caratterizza il rapporto tra l'Ente e i propri interlocutori, sia interni che esterni. Rendere esplicito, trasparente e condiviso l'esito del processo di misurazione ed analisi della performance ottenuta è, infatti, un valore aggiunto per un documento di rendicontazione, consentendo un confronto utile anche a migliorare i successivi cicli di programmazione.

Sotto l'aspetto dei contenuti, la presente Relazione sulla Performance 2015 conferma la consolidata struttura con la quale, dopo le sezioni introduttive di analisi del contesto esterno di riferimento e di visione d'insieme sull'organizzazione interna dell'Ente, fanno seguito le sezioni di rendicontazione specifiche nelle quali si intende offrire un'analisi quanto più possibile completa e comprensibile dell'attività svolta, dando conto dello stato di realizzazione degli obiettivi e dei risultati ottenuti, dei volumi, tempi e modi dei servizi gestiti e offerti all'utenza, così come dell'apprezzamento ottenuto e delle eventuali criticità riscontrate.

Si evidenzia, inoltre, che nella presente Relazione sulla Performance i dati di analisi sono presentati secondo la struttura e ordinamento dell'albero della performance come definito dal Piano della Performance, ma vogliono comunque riferire sull'insieme degli interventi, attività e azioni realizzate dalla Camera di commercio di Verona nell'anno 2015; le informazioni sono pertanto coerenti con quanto riportato nella Relazione della Giunta sull'andamento della gestione e nel Rapporto sui Risultati che accompagnano il bilancio di esercizio 2015, già approvato dal Consiglio camerale con deliberazione n. 3 del 28 aprile 2016.

2. INFORMAZIONI DI INTERESSE PER CITTADINI E STAKEHOLDER

2.1 Il contesto esterno di riferimento

Nel corso del 2015 la crescita tendenziale dell'economia mondiale è risultata più modesta del previsto, in particolare per i valori congiunturali registrati sul finire dell'anno, attestandosi ad un risultato complessivo di +3,1%¹. Benché in crescita, i risultati di alcune economie avanzate (Stati Uniti, Giappone, Regno Unito ed altri nell'Eurozona) non sono bastati in contrapposizione al rallentamento economico della Cina e alle recessione di Brasile e Russia che hanno registrato, rispettivamente, pesanti contrazioni del -3,8% e -3,7%. Il quadro economico globale è risultato inoltre pesantemente condizionato dalla caduta delle quotazioni delle materie prime e dalle tensioni sui mercati finanziari.

All'interno dell'area Euro, l'attesa ripresa si è manifestata debole in quanto l'incremento della domanda interna ha dovuto compensare un rallentamento delle esportazioni; si sono inoltre registrate alcune differenziazioni: minore del previsto la ripresa in Italia e più marcata, invece, quella della Spagna. In un contesto ancora soggetto ad incertezza, quindi, sono state confermate le politiche monetarie di sostegno che la Banca Centrale Europea ha adottato già dal 2014.

Nel corso del 2015 anche l'economia italiana ha manifestato segni di recupero dopo oltre quattro anni, grazie principalmente a fattori come la debolezza dell'euro, il basso prezzo del petrolio e il buon ritmo di crescita delle esportazioni. L'incremento tendenziale del PIL italiano segnalato da ISTAT² in riferimento al quarto trimestre 2015 è di +1% sull'anno precedente; tale risultato, seppur con ritmi moderati e disomogeneità di risultato nei diversi

¹ Cfr. IMF, World Economic Outlook, aprile 2016

² ISTAT, Statistiche Flash, e Nota Mensile n.2, febbraio 2016

comparti produttivi (positivi i servizi e le costruzioni, meno favorita l'industria manifatturiera) genera prospettive di miglioramento dell'attività economica anche per il 2016.

Verona e i mercati internazionali

Con un valore complessivo di export che nel 2015 –secondo i dati provvisori diffusi da ISTAT- supera i 10 miliardi di euro, Verona si conferma undicesima provincia a livello nazionale (con una quota del 2,5%) e terza nel Veneto. La crescita di export sul 2014 è pari al +5,5% (con oltre 530milioni di valore), mentre per le importazioni l'aumento è pari al 9,3%.

I dati confermano la forte vocazione all'internazionalizzazione del sistema produttivo veronese che, grazie alla sua diversificazione settoriale, colloca molti prodotti “made in Verona” su posizioni di leadership a livello nazionale. Tra i settori che nel 2015 hanno registrato le migliori performance di crescita si segnalano i macchinari, i prodotti alimentari e ortofrutticoli, il marmo.

Verona-Mondo. I principali prodotti esportati nel 2015 (valori in Euro)

Prodotti	2014	2015 revisionato	Var.% 2015/2014	peso%
Macchinari	1.889.952.093	2.054.704.898	8,7	20,3
Alimentari	1.094.446.396	1.289.151.726	17,8	12,7
Bevande	883.033.697	880.849.436	-0,2	8,7
Tessile/Abbigliamento	917.043.196	856.958.945	-6,6	8,5
Ortofrutta	425.919.922	507.092.628	19,1	5,0
Marmo	390.497.436	432.550.065	10,8	4,3
Calzature	426.940.343	413.355.600	-3,2	4,1
Termomeccanica	147.091.312	137.876.018	-6,3	1,4
Mobili	105.782.639	101.055.174	-4,5	1,0
Altri prodotti	3.329.741.187	3.467.582.717	4,1	34,2
Totale EXPORT	9.610.448.221	10.141.177.207	5,5	100,0

Elaborazione Servizio Studi e Ricerca Camera di Commercio di Verona su dati Istat

Secondo l'area geografica di destinazione, le esportazioni veronesi segnano performance diverse rispetto agli anni precedenti: nel ranking dei primi 10 paesi di destinazione delle merci veronesi entrano di prepotenza le economie dell'Est: Croazia e Polonia. La Croazia segna la miglior performance a livello percentuale con un +23,2% ed entra nella *top ten* direttamente all'8° posto, rimpiazzando la Russia che esce di scena all'11° posto perdendo il 27,8%. Ottima performance anche per la Polonia con un +12,4% , che subentra al posto del Belgio che esce di classifica. Cambia, quindi, completamente la seconda metà della graduatoria, per effetto dell'embargo russo ai prodotti agroalimentari. Scivola pure l'Austria, dal 6° al 7° posto, ed è rimpiazzata dalla Svizzera che avanza con un +17,5% a 357,6 milioni. Si conferma stabile, invece, la parte alta della classifica della *top ten*: la Germania rimane il nostro principale partner commerciale segnando un 5,9% in più, seguita da Francia (+4,2 a 847 milioni di euro), Regno Unito in forte crescita (+13,5% a 619 milioni) come gli Stati Uniti (+12,1 a 591 milioni) e la Spagna (+11,3 a 473,9 milioni).

Verona. Primi 10 paesi per export (valori in euro)

Pos.	PAESI	2014	2015 revisionato	Var. %	peso% 2015
1	Germania	1.594.174.896	1.688.984.532	5,9	16,7
2	Francia	812.287.163	846.792.202	4,2	8,4
3	Regno Unito	545.471.637	619.005.601	13,5	6,1
4	Stati Uniti	527.248.889	591.031.457	12,1	5,8
5	Spagna	425.636.860	473.914.448	11,3	4,7
6	Svizzera	304.343.069	357.660.209	17,5	3,5
7	Austria	346.433.362	342.941.172	-1,0	3,4
8	Croazia	206.855.420	254.942.781	23,2	2,5
9	Polonia	223.772.174	251.551.524	12,4	2,5
10	Paesi Bassi	232.768.221	241.431.755	3,7	2,4
	Altri paesi	4.249.109.086	4.237.285.684	-0,3	41,8
	MONDO	9.610.448.221	10.141.177.207	5,5	100,0

Elaborazione Servizio Studi e Ricerca Camera di Commercio di Verona su dati Istat

Il sistema imprenditoriale veronese

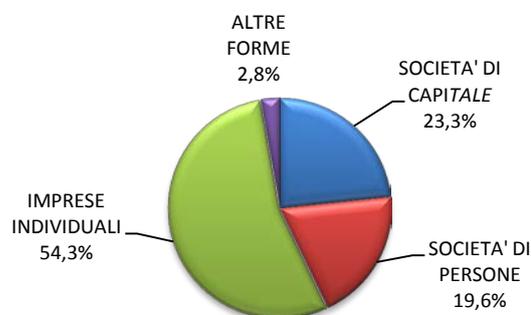
Le imprese registrate alla Camera di commercio di Verona al 31 dicembre 2015 sono 96.143, con un'alta percentuale di imprese attive: 85.978 posizioni, pari all'89,43%. Il saldo tra iscrizioni e cessazioni non d'ufficio è positivo e pari a +191 unità (erano 150 nel 2014), corrispondente ad un tasso di sviluppo del + 0,2%.

Iscrizioni, cancellazioni e saldo imprese anno 2015

Forma giuridica	Registrate al 31 dicembre 2015	Iscrizioni anno 2015	Cessazioni non d'ufficio anno 2015	Saldo
SOCIETA' DI CAPITALE	22.418	1.315	768	547
SOCIETA' DI PERSONE	18.867	584	764	-180
IMPRESE INDIVIDUALI	52.204	3.468	3.736	-268
ALTRE FORME	2.654	194	102	92
TOTALE	96.143	5.561	5.370	191

Elaborazione Servizio Studi e Ricerca Camera di Commercio di Verona su dati Infocamere - StockView

In base alla struttura, pur confermandosi prevalente l'impresa individuale (54,3% sul totale), nel corso del 2015 si conferma il trend di incremento delle imprese costituite in forma di società di capitale o altre forme strutturate, che riesce ad arginare il calo di imprese individuali:



Nati-mortalità delle imprese registrate alla Camera di Commercio di Verona per forma giuridica - Anno 2015

Classe Natura Giuridica	imprese registrate	imprese attive	iscrizioni	cessazioni (non d'ufficio)	saldo	tasso di natalità	tasso di mortalità	tasso di crescita
Società di capitale	22.418	17.006	1.315	768	547	6,0	3,5	2,5
Società di persone	18.867	16.203	584	764	-180	3,0	4,0	-0,9
Imprese individuali	52.204	50.914	3.468	3.736	-268	6,6	7,1	-0,5
Altre forme	2.654	1.855	194	102	92	7,6	4,0	3,6
TOTALE	96.143	85.978	5.561	5.370	191	5,8	5,6	0,2

Elaborazione CCIAA Verona su dati Infocamere

L'esame delle variazioni dello stock³ delle imprese registrate al 31.12.2015, rispetto allo stesso periodo del 2014, evidenzia diminuzioni per l'agricoltura (-1,5%), l'industria (-1,6%), le costruzioni (-3,0%), il commercio (-0,6%), mentre aumenta il numero delle imprese che svolgono attività dei servizi di alloggio e ristorazione (+1,8%). Sono altresì in crescita le imprese che svolgono servizi alle imprese (complessivamente +1,1%) e servizi alla persona (+1,2%). Nello schema seguente si riporta anche la variazione rilevata in riferimento alle imprese attive:

Verona. Imprese registrate e attive alla Camera di Commercio per macrosettore economico, anni 2015 e 2014 e var. % 2015/2014

Macrosettore	Registrate			Attive		
	2014	2015	var. % 2015/2014	2014	2015	var. % 2015/2014
agricoltura	16.191	15.947	-1,5	16.109	15.862	-1,5
industria	10.467	10.299	-1,6	9.351	9.166	-2,0
costruzioni	15.139	14.678	-3,0	14.099	13.555	-3,9
commercio	20.541	20.409	-0,6	18.955	18.900	-0,3
servizi di alloggio e ristorazione	6.535	6.651	1,8	5.859	5.939	1,4
servizi alle imprese	18.410	18.620	1,1	16.926	17.070	0,9
servizi alla persona	5.651	5.716	1,2	5.410	5.465	1,0
Non classificate	3.769	3.823	1,4	24	21	-12,5
TOTALE	96.703	96.143	-0,6	86.733	85.978	-0,9

Elaborazione CCIAA Verona su dati Infocamere

Le **imprese artigiane** registrate al 31 dicembre 2015 sono **25.932**. Il saldo tra iscrizioni (1.525, corrispondenti ad un tasso di natalità del 6,0%) e cessazioni (2.053 quelle al netto delle cessazioni d'ufficio, con un tasso di mortalità del 7,7%) è negativo (-458 imprese, pari ad un tasso di sviluppo del -1,7%).

³ Le variazioni calcolate sullo stock di imprese comprendono in questo caso anche le cancellazioni d'ufficio effettuate nel periodo considerato. Nel 2015 le cancellazioni d'ufficio sono state, secondo i dati forniti dal Registro delle Imprese, 765, effettuate ai sensi del D.P.R. 247/2004 e dell'art. 2490 c.c., che disciplina la procedura di cancellazione d'ufficio delle società di capitali in liquidazione che non hanno depositato il bilancio d'esercizio per tre anni consecutivi. La pulizia dell'archivio ha riguardato anche società con fallimento chiuso, facendo ricorso all'applicazione analogica dell'articolo 118 della legge fallimentare (267/42).

Le imprese **femminili**⁴ iscritte sono **18.688** e rappresentano il 19,4% del totale delle imprese registrate: La forma giuridica prevalente è l'impresa individuale (12.146 unità pari al 65%) mentre il principale settore di attività è quello dei servizi, sia alle imprese che alle persone (33,1% delle iscritte).

Le imprese **giovani**⁵ che risultano iscritte alla fine del 2015 sono **8.709**, pari al 9,1% del totale delle imprese iscritte, il saldo annuale tra iscrizioni/cessazioni non d'ufficio è positivo per 900 unità. Anche tra le imprese giovani, la forma giuridica più rilevante è l'impresa individuale (6.460 unità pari al 74,2%) mentre il settore economico più scelto è quello delle costruzioni (1.749 imprese pari al 20% delle giovani iscritte).

Le imprese **straniere**⁶ registrate al 31 dicembre 2015 sono complessivamente **10.172**, pari al 10,6% del totale imprese registrate, confermando la costante crescita nel tempo (9,1% nel 2011, 9,4% nel 2012, 9,8% nel 2013 e 10,3% nel 2014). Le imprese classificate "extra UE" sono 7.442 pari al 73,2% del totale, in prevalenza imprese individuali dedite al commercio (31,6%) e alle costruzioni (26%).

	al 31.12.2015	var.% 2015/2014
Imprese artigiane registrate	25.932	-2,1
Imprese femminili registrate	18.688	1,1
Imprese straniere registrate	10.172	1,9
Imprese giovani registrate	8.709	-3,1

Elaborazione Servizio Studi e Ricerca Camera di Commercio di Verona su dati Infocamere

⁴ Imprese femminili: l'insieme delle imprese in la cui la percentuale di partecipazione di donne è superiore al 50%. Il livello di partecipazione è misurato sulla base della natura giuridica dell'impresa, dell'eventuale quota di capitale sociale detenuta dalla classe di popolazione in esame e dalla percentuale di genere presente tra gli amministratori o titolari o soci dell'impresa.

⁵ Imprese giovani: si intendono le imprese in cui, alla data della rilevazione, si verificano le seguenti condizioni: nel caso di imprese individuali, che il titolare abbia meno di 35 anni, nel caso di società di persone, che oltre il 50% dei soci abbia meno di 35 anni, nel caso di società di capitali, che la media delle età dei soci e degli amministratori sia inferiore al limite dei 35 anni.

⁶ Imprese straniere: sono individuate come straniere le imprese in cui la percentuale di partecipazione dei non nati in Italia è superiore al 50%. I dati si riferiscono quindi ai nati all'estero e non alla cittadinanza.

Per completare l'analisi delle dinamiche imprenditoriali che caratterizzano l'economia veronese, soprattutto in considerazione dei benefici "qualitativi" che possono apportare, è interessante evidenziare il dato relativo ai **Contratti di rete d'impresa** e alle **Start-up innovative**, iscritte in una specifica sezione del Registro delle Imprese.

La *Rete d'Impresa* è un accordo, formalizzato in un "contratto di rete", basato sulla collaborazione, lo scambio e l'aggregazione tra imprese che rappresenta un modello di business alternativo rispetto a quello individualistico e frammentato del nostro tessuto economico. Attraverso questo modello di aggregazione si intende dare certezza giuridica a forme di collaborazione nate spontaneamente tra imprese che, pur rimanendo indipendenti, puntano a realizzare progetti comuni diretti ad accrescere la propria capacità innovativa e la competitività, quindi un efficace strumento per affrontare la sfida del mercato globale.

La rilevazione statistica al 1° gennaio del 2016 conta 254 imprese con sede nella provincia, coinvolte in 80 contratti di rete. Rispetto all'anno precedente, il numero di imprese è cresciuto del 30,3%: gli incrementi percentualmente più consistenti hanno riguardato in particolare le imprese individuali (+75%) che, seppure rimangono una quota minoritaria delle imprese che utilizzano questa forma di aggregazione, stanno dimostrando una forte attitudine a cogliere le opportunità di crescita derivanti dall'unione e dalla condivisione di obiettivi.

Verona. Imprese coinvolte in contratti di rete d'impresa per forma giuridica al 1° gennaio 2016

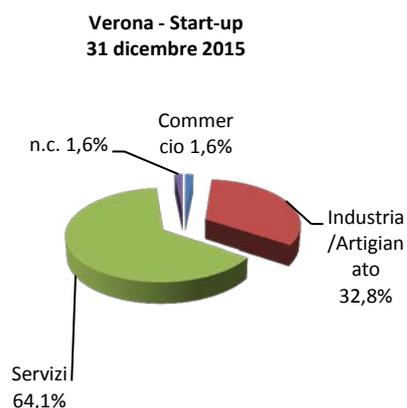
Classe Natura Giuridica	n°imprese coinvolte	var.%2015/2014	comp%
Società di capitale	145	21,8	57,1
Società di persone	48	17,1	18,9
Imprese individuali	42	75,0	16,5
Altre forme	19	72,7	7,5
TOTALE	254	30,3	100,0

Elaborazione Servizio Studi e Ricerca Camera di Commercio di Verona su dati Istat

I contratti di rete attivati riguardano principalmente i settori dell'industria e artigianato (29,5% del totale), seguiti dal commercio (27,2%) e dai servizi (23,6%), sommando oltre l'80% dei casi.

La *start-up innovativa* è una società di capitali di diritto italiano, o società europea avente sede fiscale in Italia, che risponde a determinati requisiti ed ha come oggetto sociale esclusivo o prevalente lo sviluppo, la produzione e la commercializzazione di prodotti o servizi innovativi ad altro contenuto tecnologico. Questo tipo di società nasce per favorire la crescita sostenibile, l'innovazione tecnologica e l'occupazione, in particolare quella giovanile, contribuendo allo sviluppo di nuova cultura imprenditoriale e alla creazione di un contesto maggiormente favorevole all'innovazione.

A Verona le società iscritte alla sezione start-up innovative del Registro delle Imprese a fine 2015 sono 64, contro le 45 dell'anno precedente e le 26 registrate del 2013. Si concentrano principalmente nel settore dei servizi e rappresentano il 16,5% delle start up venete e l'1,24% a livello nazionale.



Verona. Società iscritte alla sezione delle start-up Innovative al 31 dicembre 2015

Settore	2014	2015	var.% 2015/2014	% 2015
Commercio	1	1	0,0	1,6
Industria/Artigianato	10	21	110,0	32,8
Servizi	34	41	20,6	64,1
n.c.	0	1	-	1,6
Totale	45	64	42,2	100

Elaborazione Servizio Studi e Ricerca CCIAA Verona su dati Istat

2.2 L'amministrazione

Profilo istituzionale e quadro normativo

La Camera di commercio, nell'ambito della Pubblica Amministrazione, è l'Ente più vicino alle esigenze del sistema produttivo e degli operatori economici. L'esercizio delle sue specifiche funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese permette alla Camera di rivestire uno strategico ruolo di interfaccia tra Stato e Mercato: un collettore pubblico degli interessi di tutte le categorie economiche, produttive e sociali, che agisce con e verso le altre realtà istituzionali nel rispetto del principio della sussidiarietà, veicolando le istanze del settore produttivo in complete e integrate azioni di sistema a sostegno, sviluppo e promozione del contesto economico provinciale.

Nel 2015 non si sono registrati cambiamenti nell'assetto degli Organi istituzionali della Camera di commercio di Verona, che risultano così composti:

Il **Consiglio**, organo di indirizzo strategico, dura in carica cinque anni e rappresenta i diversi settori economici provinciali.

Gli attuali componenti sono stati nominati, per il periodo 2014-2019, con decreto del Presidente della Regione Veneto n.34 del 5 marzo 2014 e si sono insediati il 20 marzo 2014, nominando Presidente dell'Ente il dott. Giuseppe Riello:



Settori di appartenenza	Consiglieri
Commercio	Ambrosini Paolo, Danese Maurizio, Formenti Clara, Ioppi Francesco, Tonini Fabrizio, Torre Virginia
Industria	Dal Colle Beatrice, Ferrari Alessandro, Lonardi Attilio, Nicolis Silvia, Riello Giuseppe
Artigianato	Bissoli Andrea, Bonfante Ester, Costantini Raul, Mignolli Angiolina, Prando Andrea
Servizi alle imprese	Zanella Michele
Agricoltura	Castellani Franca, Ferrarese Paolo, Valente Claudio
Turismo	Arena Paolo, Baldo Nicola
Trasporti e spedizioni	Adami Giorgio, Geroli Paride
Cooperazione	Bedoni Paolo
Credito e assicurazioni	Artoni Romano
Organizzazioni sindacali	Castellani Massimo
Associazioni tutela consumatori	Caobelli Emanuele
Liberi professionisti	Mion Alberto

La **Giunta** camerale, organo esecutivo dell'Ente, è costituita dal Presidente e da 8 componenti eletti dal Consiglio:

Riello Giuseppe - Presidente
Prando Andrea - vicepresidente
Arena Paolo
Baldo Nicola
Bissoli Andrea
Dalla Bernardina Gianni
Danese Maurizio''
Nicolis Silvia
Valente Claudio

Il **Collegio dei Revisori**, organo interno di controllo, è nominato dal Consiglio ed è composto da tre membri, designati dal Ministero sviluppo economico, dal Ministero economia e finanze e dalla Regione. Nel corso del 2015, anno di riferimento della presente Relazione, la composizione del Collegio è stata la seguente: Festa Lina, presidente, e componenti Finezzo Angiolino e Sottile Franco Mario.

La *Consulta provinciale dei liberi professionisti* è un organo consultivo che la Camera di commercio ha istituito ai sensi dell'art. 10, c. 6 della L. 580/1993 e

dell'art. 8 del D.M. 156/2011; ne fanno parte, di diritto, i rappresentanti degli ordini professionali operanti nel territorio provinciale, oltre ai rappresentanti delle associazioni maggiormente rappresentative delle categorie di professioni. La Consulta veronese è attualmente presieduta da Giancarlo Franchini ed è rappresentata in Consiglio camerale da Alberto Mion.

Gli Organi camerali sono anche supportati nelle loro attività dall'*Organismo indipendente di Valutazione della Performance* (OIV), attualmente costituito e nominato in forma monocratica con deliberazione della Giunta n. 310 del 2 dicembre 2014 nella persona del dott. Massimiliano Longo.

Ben diverso appare invece il quadro normativo di riferimento: alle disposizioni applicate alle Camere di commercio –L.580/1993 e s.m.i. con D.Lgs. 23/2010- che riconoscono agli enti camerali autonomia istituzionale, statutaria, organizzativa e finanziaria, nel corso del 2015, per effetto dell'applicazione delle norme di cui al D.L. 90/2014, convertito in L. 114/2014, si sono aggiunti importanti riflessi operativi e gestionali. Tale norma, stabilendo un progressivo taglio lineare al diritto annuale, che porterà al dimezzamento entro il prossimo 2017 della principale fonte di finanziamento degli enti camerali, ha reso necessario, se non indispensabile, il ricorso ad ogni margine di efficienza.

Il sistema camerale, mosso dalla esigenza di contrastare il possibile indebolimento, ma anche dalla volontà di continuare a svolgere con convinzione ed efficacia il ruolo di supporto alle imprese, si è quindi autonomamente orientato verso la riorganizzazione e il riassetto, avviando processi di fusione e accorpamento, di fatto anticipando le intenzioni che il Governo italiano ha esplicitato nel progetto di riforma recentemente approvato

dal Parlamento con Legge n. 124 in data 7 agosto 2015 “*Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche*”.

I decreti legislativi di attuazione che il Governo è delegato ad adottare, entro un anno dall’emanazione della L.124/2015, modificheranno sostanzialmente il quadro normativo, seppure, auspicabilmente, salvaguardando il fondamentale e strategico ruolo svolto dagli enti camerali quali presidi permanenti sui territori, a sostegno delle imprese per rilanciare la competitività italiana.

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.

Nel corso del 2015 si è proceduto, nell’ottica di razionalizzare le risorse e contenere la spesa, ad una riorganizzazione e riassetto che ha interessato i tre sportelli decentrati: è stata rivista l’articolazione oraria di apertura degli stessi oltre che, nel caso di San Bonifacio e Villafranca, anche il trasferimento presso i municipi dei locali Comuni:

Sede centrale

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

Ufficio decentrato di Legnago

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

Ufficio decentrato di S. Bonifacio

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

Ufficio decentrato di Villafranca

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

Gli uffici camerali sono aperti al pubblico per un totale di 50 ore alla settimana, così articolate:

- *sede centrale*: dal lunedì al venerdì ore 8.45 – 12.15, il lunedì e giovedì anche in orario 15 – 16.30;
- *ufficio decentrato di Legnago*: martedì, mercoledì ore 8.45-12.15, giovedì ore 8.45 – 12.15 e 15-16.30;
- *ufficio decentrato di San Bonifacio*: martedì, giovedì e venerdì ore 8.45 – 12.15;
- *ufficio decentrato di Villafranca*: lunedì e giovedì ore 8.45 – 12.15.

L'esigenza di razionalizzare e contenere le spese sostenute per la gestione dei servizi sul territorio ha riguardato anche le attività della **Borsa Merci**, che la Camera di commercio gestisce operativamente in una struttura acquisita in locazione presso l'ente Fiera di Verona. Nel mese di ottobre 2015, preso atto che il Consiglio di amministrazione della Fiera non ha accolto positivamente la richiesta della Camera di commercio di riduzione del canone di affitto in sede di rinnovo del contratto, la Giunta camerale ha ritenuto opportuno recedere dalla locazione con la Fiera, decidendo di trasferire le attività della Borsa Merci presso altra idonea struttura, individuata negli spazi offerti da Verona Mercato spa ad un canone di locazione di valore inferiore a quanto corrisposto all'ente Fiera. Si è però raggiunto un accordo con la Fiera per consentire il proseguimento dell'attività della Borsa Merci nell'attuale sede fintanto che saranno completati gli allestimenti dei nuovi spazi.

La Camera di commercio di Verona è anche proprietaria dello storico immobile *Domus Mercatorum*, situato nella centralissima Piazza delle Erbe e che ha ospitato gli uffici camerali fino alla fine del 1970 e, situato nel comune di Dolcè, dell'immobile che ospita il Laboratorio prove del Marmo.

L'organizzazione

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

I Servizi ed uffici che fanno capo all'Area Affari Amministrativi, al momento priva di figura dirigenziale, sono stati affidati alla dirigenza camerale con specifici incarichi ad interim. Di seguito si dettaglia l'attuale situazione:

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

Le risorse umane

Il personale dipendente della Camera di commercio di Verona alla data del 31 dicembre 2015 è di 116 unità in servizio, 1 unità in aspettativa senza assegni per incarico presso altro Ente camerale e 1 unità in distacco sindacale per un totale complessivo di 118 dipendenti, a fronte di una dotazione organica strutturata su 128 unità, così come approvato dalla Giunta camerale, da ultimo, con deliberazione n. 377 del 17 dicembre 2013.

Categoria	Dotazione organica	Posizioni ricoperte al 31/12/2015	di cui a part-time
Dirigenti	4	4 *	0
Categoria D3	8	7	1
Categoria D1	25	25 **	3
Categoria D	33	32	4
Categoria C	77	68	14
Categoria B3	8	8	0
Categoria B1	4	4	1
Categoria B	12	12	1
Categoria A	2	2	1
TOTALE	128	118	20

* di cui 1 unità in aspettativa non retribuita

** di cui 1 unità in distacco sindacale

Nel corso dell'anno 2015 si sono verificate una cessazione per pensionamento e un'uscita per mobilità, mentre non sono state effettuate assunzioni; il personale di ruolo è stato integrato da personale con contratto a tempo determinato, con un incremento, in rapporto all'anno, di 0,42 unità.

Considerando quindi le sole unità di personale in servizio effettivo al 31 dicembre, si contano 113 dipendenti addetti ai servizi camerale, suddivisi nelle categorie professionali dalla A alla D, oltre alle tre posizioni dirigenziali prima specificate.

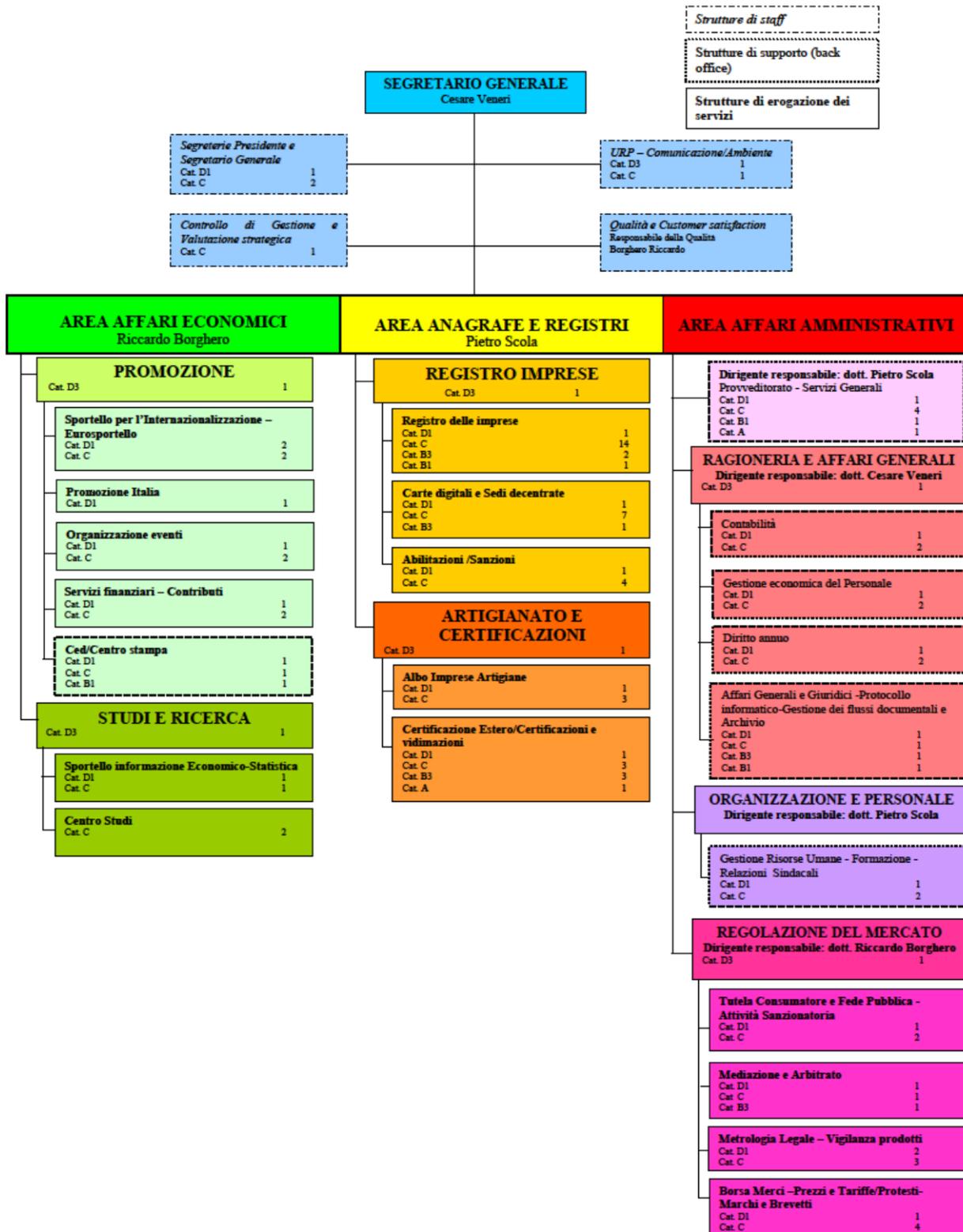
Stante però la presenza di 20 dipendenti con contratto a tempo parziale, in alcuni casi con contratti sottoscritti proprio nel corso del 2015, e delle due cessazioni prima ricordate, il conteggio espresso in FTE (Full time equivalent) annuale si riduce ad un totale nell'anno di 108,29 unità di personale.

L'analisi del personale secondo le mansioni esercitate denota un mirato e ottimale utilizzo delle risorse: le attività di gestione interna dell'Ente nell'anno 2015 sono state svolte da meno di un terzo del personale, precisamente da 32,74 unità FTE pari al 30,23%; mentre alle attività più direttamente rivolte a favore delle imprese –anagrafe e registri, regolazione del mercato, promozione e studio del sistema economico- risulta essere stato dedicato il 69,77% del personale (75,55 unità FTE).

valori annuali 2015		
	FTE	%
personale attività interne	32,74	30,23%
personale attività esterne	75,55	69,77%
	108,29	

Si evidenzia, infine, che nel corso del 2015 si è anche fatto ricorso a forme contrattuali flessibili in supporto alle attività dell'Ente: per l'intero anno un contratto di collaborazione coordinata e continuativa per incarico di addetta stampa e, a partire dal secondo semestre, due neo-laureate, vincitrici di una borsa di studio, che hanno prestato consulenza alle imprese nell'ambito del progetto “eccellenze in digitale”.

Di seguito si riporta l'organigramma generale dell'Ente che dettaglia la dislocazione del personale sui singoli servizi/uffici camerali:



Le risorse economiche

Nel rinviare alla successiva e più approfondita sezione dedicata a Risorse, efficienza ed economicità per l'analisi completa delle risultanze contabili, si vuole qui dare una prima e generale rendicontazione dei valori economici che hanno caratterizzato l'esercizio 2015.

Oltre ai vincoli normativi di revisione e razionalizzazione della spesa finalizzati al risanamento dell'economia pubblica, in particolare quelli che hanno anche richiesto il riversamento al bilancio dello Stato delle economie gestionali realizzate, le Camere di commercio hanno dovuto misurarsi con specifiche norme che hanno particolarmente inciso sul funzionamento. Più precisamente, il D.L. 90/2014 convertito in legge 11 agosto 2014 n. 114, che ha disposto un drastico, seppure graduale, dimezzamento delle entrate da diritto annuale, principale fonte di finanziamento per le CCIAA: per l'anno 2015 tale riduzione è stata applicata nella misura del 35% rispetto agli anni precedenti. Per la Camera di commercio di Verona, nello specifico, tale riduzione ha comportato un minore introito per oltre 6,7 milioni di euro (12.601.399 euro contro i 19.341.892 contabilizzati nel 2014).

Ed anche i proventi di natura finanziaria hanno visto ridurre la loro portata: per effetto delle norme della legge di stabilità 2015 le Camere di commercio sono rientrate nel sistema di Tesoreria Unica, con obbligo di riversamento della propria liquidità finanziaria nella tesoreria statale, non potendo quindi investire autonomamente le proprie disponibilità finanziarie per ottenere una migliore redditività.

Alla luce di queste previste riduzioni, la programmazione economica del 2015 è risultata impostata, più ancora che in passato, su principi di prudenza nella determinazione delle spese. Tuttavia, in sede di aggiornamento della previsione nel mese di luglio 2015, è stato possibile, a fronte di un leggero

incremento di entrate e pur rimanendo costante il valore di disavanzo previsto, procedere con una quantificazione di maggiori spese e un leggero incremento anche degli investimenti:

PREVENTIVO 2015	Valori iniziali	Valori aggiornati	scostamento
Proventi correnti	16.679.876	16.879.156	199.280
Oneri correnti	-21.926.174	-22.221.543	-295.369
Risultato Gestione Corrente	-5.246.298	-5.342.388	-96.090
Risultato Gestione Finanziaria	680.563	680.523	-40
Risultato Gestione Straordinaria	-376.166	-280.036	137.371
AVANZO/DISAVANZO DI ESERCIZIO	-4.941.901	-4.941.901	0
Piano degli Investimenti			
Immobilizz. Immateriali	12.000	16.000	4.000
Immobilizz. Materiali	10.413.380	10.419.380	6.000
Immobilizz. Finanziarie	7.000.000	7.000.000	0
Totale Investimenti	17.425.380	17.435.380	10.000

I risultati gestionali dell'anno hanno fatto sì che, a consuntivo, il disavanzo di esercizio risultasse comunque ben inferiore del previsto, registrando un valore di € -655.127,64 contro i -4.941.901 euro previsti:

	PREVENTIVO AGGIORNATO 2015	CONSUNTIVO 2015
Proventi correnti	16.879.156	17.871.204
Oneri correnti	-22.221.544	-21.591.345
Risultato Gestione Corrente	-5.342.388	-3.721.141
Risultato Gestione Finanziaria	680.523	977.927
Risultato Gestione Straordinaria	-280.036	2.132.296
Rettifiche attività finanziarie	0	-44.210
AVANZO/DISAVANZO DI ESERCIZIO	-4.941.901	-655.128
Piano degli Investimenti		
Immobilizz. Immateriali	16.000	32.385
Immobilizz. Materiali	10.419.380	4.964.026
Immobilizz. Finanziarie	7.000.000	58.155
Totale Investimenti	17.435.380	5.054.565

Esaminando i valori di confronto sopra riportati, sono evidenti migliori risultati rispetto alle previsioni, per tutte e tre le Gestioni che concorrono a determinare il disavanzo di esercizio. In riferimento alla Gestione corrente, si segnala come il miglioramento sia determinato da un maggior introito di Proventi correnti, ma anche da un contenimento degli Oneri: in particolare per le Spese di funzionamento che risultano, per il terzo anno consecutivo, in costante decremento. L'importo complessivo di € 5.559.037 utilizza infatti poco meno del 94% dello stanziamento previsto, pur comprendendo anche l'ammontare degli oltre 580mila euro riversati al Bilancio dello Stato secondo le norme di legge.

2015 - analisi risorse disponibili - utilizzo			
	Valori previsti	Valori a consuntivo	%
Disavanzo di esercizio	- 4.941.901,00	- 655.127,64	
PROVENTI CORRENTI			
Totale	16.879.156	17.871.204	
<i>di cui:</i>			
Diritto Annuale	11.967.453	12.601.399	105,30
Diritti di Segreteria	4.188.240	4.364.795	104,22
ONERI CORRENTI			
Totale	22.221.544	21.591.345	
<i>di cui:</i>			
Spese Personale	4.936.831	4.874.884	98,75
Funzionamento	5.927.925	5.559.037	93,78
Interventi Economici	7.808.041	6.985.491	89,47

La certificazione di qualità e le indagini di customer satisfaction

Dal 1999 la Camera di commercio di Verona è ente certificato, con riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008, per “attività pubblica per lo sviluppo economico e la promozione delle imprese commerciali, industriali, artigiane, agricole e dei servizi operanti nel territorio”.

Nei giorni 26 novembre e 10 dicembre 2015 gli uffici camerale sono stati interessati dalla Verifica Ispettiva di Sorveglianza da parte dell’ente di Certificazione RINA, in conformità con quanto previsto dalla normativa sui Sistemi Gestione Qualità. Durante la verifica non è stata riscontrata alcuna non-conformità: questo risultato, raggiunto per il 14° anno consecutivo, conferma come la ricerca del miglioramento continuo costituisca l’obiettivo principale della Camera di commercio di Verona, allo scopo di erogare servizi a sempre maggiore contenuto di qualità, affidabilità ed economicità e rispondere prontamente ai nuovi bisogni dei propri utenti.

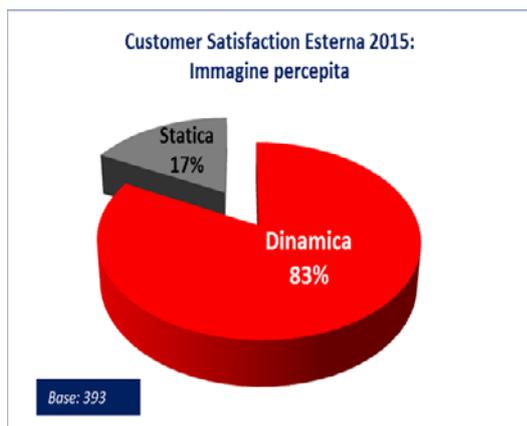
Inoltre, come previsto dal Manuale della Qualità, si è effettuato un ciclo di audit interno relativo a vari servizi e processi camerale: le verifiche si sono svolte nel mese di giugno 2015, precisamente nei giorni 9,10 e 11.

Le indagini di *customer satisfaction*, esterna ed interna, condotte ancora una volta con il solo ricorso a risorse interne grazie alla professionalità dello Staff Sistema qualità, hanno permesso di favorire il contenimento e la razionalizzazione delle spese di funzionamento generali dell’Ente, senza però rinunciare a preziose fonti informative, utili anche per eventuali azioni correttive.

L’indagine di *customer satisfaction* esterna in riferimento al 2015, condotta dallo staff camerale nel periodo marzo-aprile del 2016, si è svolta su un campione rappresentativo dell’utenza camerale, composto da imprese, associazioni e professionisti del territorio veronese, cui è stato inviato tramite posta elettronica un questionario compilabile su .pdf. A fronte di **4.229**

questionari trasmessi, le interviste andate a buon fine sono risultate **412**, pari al 9,7%, in linea rispetto al 2014 (9,8%).

Nel rinviare alla consultazione del documento completo, riportato nel sito camerale, si evidenziano sinteticamente i principali contenuti relativamente al giudizio complessivamente positivo espresso dagli utenti camerale:

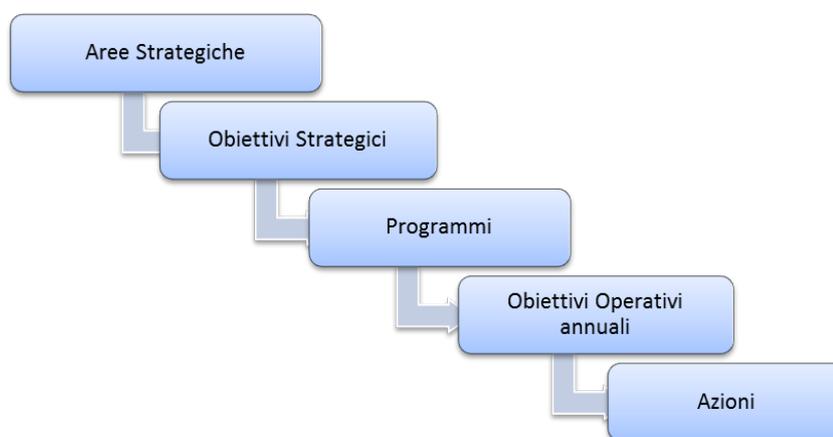


Livelli di valutazione	Numero di giudizi complessivi	% Livello di soddisfazione espresso	Emoticon	Giudizio di soddisfazione	Giudizio prevalente
1	8	2%	☹️	Giudizio negativo	😊
2	25	6%	😐	Giudizio sufficiente	
3-4-5	363	92%	😊	Giudizio positivo	

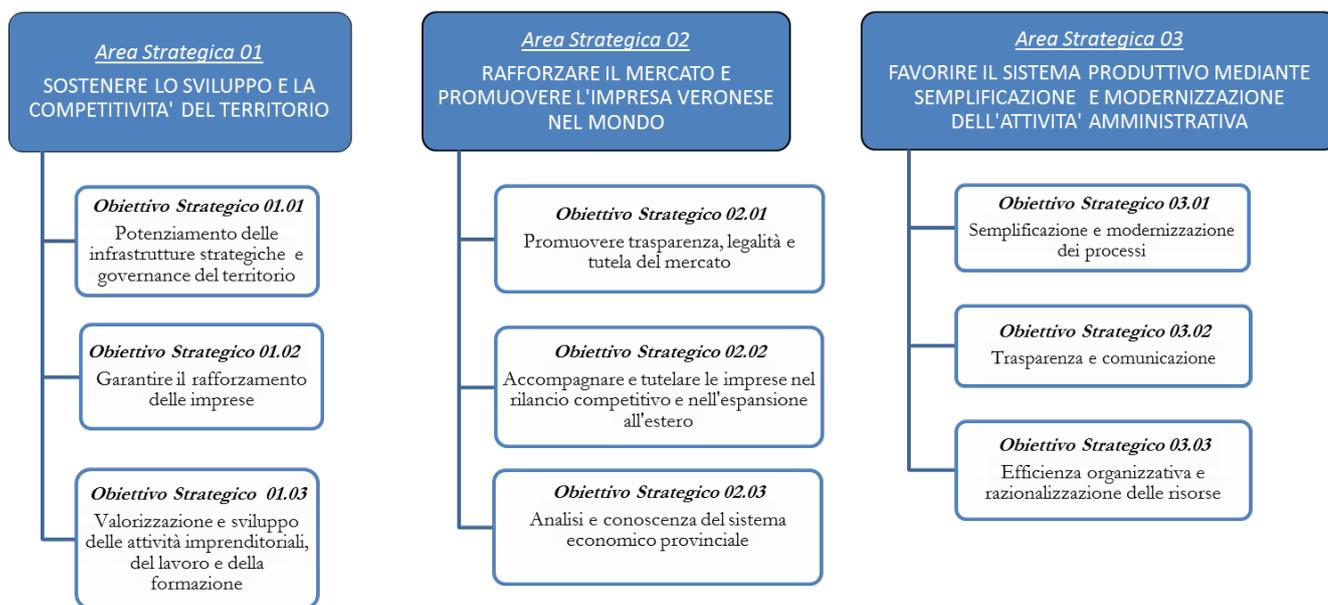
2.3 I risultati raggiunti

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.

Come di consueto, al fine di facilitare la comprensione dei legami e dei processi logici che collegano mandato istituzionale, aree strategiche di intervento e piani operativi, i contenuti dell'intero processo di programmazione sono rappresentati all'interno del Piano della Performance con un prospetto grafico, definito *Albero della performance*, che si sviluppa secondo una logica "a cascata" strutturata su cinque livelli:



Il Piano della Performance approvato dalla Giunta con deliberazione n. 24 del 30 gennaio 2015, secondo un processo logico di allocazione dei contenuti derivati dalle linee strategiche di indirizzo del Programma Pluriennale 201-2019 e Relazione Previsionale e Programmatica 2015, presentava una *mapa strategica* di programmazione, così definita:



Si è detto in premessa che questa sezione della Relazione deve riferire dati sintetici; si ritiene pertanto di presentare ora i risultati dell'annualità 2015 con uno schema grafico riepilogativo, rimandando gli approfondimenti alla successiva apposita sezione.

Aree Strategiche

Area Strategica	Performance
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	99,93%
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	99,76%
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	99,91%



I risultati sopra esposti esprimono sinteticamente il risultato del processo di monitoraggio sulle attività che è stato condotto, anche nel corso del 2015, con cadenza semestrale.

La misurazione, espressa in valore percentuale, è determinata secondo un principio definito “risalita della performance” che permette di quantificare un valore unitario, composto sia dalla performance degli specifici indicatori associati ai diversi elementi, sia dal valore medio ottenuto dagli elementi “figli”, ossia i livelli sottostanti secondo cui si sviluppa il modello, strutturato come detto in precedenza con una logica “a cascata”.

Attraverso questa modalità a risalita tra i diversi livelli, si può ottenere un quadro complessivo, e significativo, di risultato in termini strategici: i valori di risultato dei livelli primari dell’albero della performance, evidenziati nel prospetto prima riportato, esprimono un vero e proprio “condensato” delle attività realizzate e dei risultati con esse ottenuti.

2.4 Le criticità e le opportunità

Anche se nel 2015 si è verificata la sperata inversione di tendenza che ha visto i dati economici nazionali registrare finalmente un segno lievemente positivo, sicuramente la situazione generale della nostra economia non ha evidenziato miglioramenti tali da poter definire superata definitivamente la fase di criticità conosciuta negli ultimi anni. La nostra provincia, ad onor del vero complessivamente privilegiata rispetto ad altre realtà, sta progressivamente procedendo sul cammino della ripresa anche se permangono ancora diverse debolezze da fronteggiare e il rallentamento in atto nei fondamentali dell’economia mondiale rende ancora problematico l’orizzonte temporale.

La situazione difficile, e il conseguente clima di scoraggiamento che a macchia di leopardo interessa ancora alcuni settori economici provinciali, ha sicuramente incarnato una delle criticità emerse nel corso dell'esercizio rendendo più difficile l'attività sia in relazione ai rapporti personali che agli approcci operativi da mettere in atto per realizzare efficaci supporti. Purtroppo in un tale contesto, già di per sé stesso difficile, si è inserito con forza il fattore derivante dalla riforma del settore pubblico messa in atto dal governo. All'interno di questo complesso e per vari aspetti inevitabile e condivisibile intervento di razionalizzazione teso a efficientare il sistema pubblico e liberare risorse per lo sviluppo economico, va inserito il progetto di riforma del sistema camerale che per adesso ha portato alla concretizzazione della riduzione del numero delle CCIAA e del dimezzamento delle risorse finanziarie disponibili derivanti dal diritto annuo.

L'incertezza derivante dal susseguirsi di informazioni parziali e magari incontrollate che via via si sono succedute in questi mesi in relazioni alle manovre allo studio del governo, hanno sicuramente costituito una criticità con la quale è stato necessario confrontarsi. Logicamente la pianificazione e realizzazione delle attività non sono certo state incentivate dal clima di incertezza che è venuto, a torto o a ragione, ad originarsi e anche il sentimento diffuso da parte del personale camerale di una sensazione di sottovalutazione del proprio operato e ruolo da parte dell'opinione pubblica, non ha contribuito in senso positivo.

Nonostante il contesto non favorevole, l'attività nel corso dell'esercizio non ha conosciuto rallentamenti e anzi si è proceduto con costanza, sulla spinta convinta dei nostri amministratori, tra l'altro a realizzare alcuni interventi organizzativi che hanno contribuito a razionalizzare ulteriormente le spese gestionali dell'Ente, già per tradizione comunque da sempre gestite con molta

cura, consentendo pertanto di ottimizzare le risorse destinate ad iniziative finalizzate al diretto supporto economico del sistema produttivo.

Si è pertanto proceduto alla riorganizzazione delle tre sedi staccate, i cui uffici sono stati trasferiti presso i municipi dei comuni ospitanti con l'azzeramento delle spese di affitto e con orari di apertura ridefiniti secondo una logica territoriale che ha altresì tenuto in debito conto il progressivo ampliamento dell'offerta di servizi telematici che rendono sempre meno necessaria la presenza fisica dell'utenza allo sportello.

Una complessa opera di ridefinizione ha interessato anche l'azienda speciale Verona Innovazione, che già aveva provveduto alla cessione del proprio laboratorio agroalimentare, e che è stata conferita nella società consortile a responsabilità limitata T2i partecipata dalle CCIAA di Treviso/Belluno, Delta Lagunare e Verona conseguendo così l'obiettivo di ridurre (e in prospettiva azzerare) la spesa a carico del bilancio camerale, salvaguardare l'occupazione e ampliare il livello e l'entità dei servizi a disposizione delle imprese.

Anche per le varie partecipazioni camerali è proseguita l'attività di dismissione per quelle non ritenute più strategiche per l'ente con l'esercizio del diritto di recesso per 4 società e la messa in liquidazione di altre 2. Inoltre è stata avviata la procedura per la cessione del ramo di azienda laboratorio del Centro Servizi del Marmo scarl con la pubblicazione del relativo bando di gara al termine dell'esercizio.

L'esercizio è stato poi interessato dal proseguimento dei lavori di ristrutturazione della sede camerale che hanno reso necessario un attento monitoraggio delle attività anche al fine di intervenire tempestivamente al fine di eliminare o almeno ridurre i problemi che via via si sono manifestati. Situazione accentuata anche dalla necessità di effettuare una serie di traslochi da

parte degli uffici e del personale al fine di poter consentire il regolare lavoro del cantiere. L'attività è stata pensata e realizzata con l'intendimento di ridurre al minimo possibile i disagi sia per il personale che per l'utenza; con il contributo e la collaborazione di tutti i soggetti coinvolti è stato raggiunto in tale direzione un risultato sicuramente apprezzabile.

Nonostante la criticità relativa alla riduzione delle entrate, anche nel 2015 la Camera di Commercio di Verona ha coraggiosamente scelto di dare l'opportunità alle imprese scaligere di accedere a finanziamenti a fondo perduto per investimenti in innovazione tecnologica; se nel 2014 lo stanziamento per tale bando era stato abbassato a 1,5 milioni di euro, nel 2015 vi è stato un rimpinguamento delle risorse all'uopo dedicate, pari a 2,15 milioni di euro. Le imprese che hanno fatto domanda di accesso ai finanziamenti in parola sono così cresciute da 827 (2014) a 1.082 (2015), a riprova dell'interesse generato dal bando.

Ulteriore opportunità è stata data alle imprese veronesi attraverso i bandi dedicati al sistema dei confidi, pari a complessivi 1,5 milioni, e destinati a fronteggiare la criticità relativa alla concessione (ed al costo) del credito.

Oltre al tema dei finanziamenti, sono state incrementate le opportunità di business internazionale per le imprese del sistema Verona: per il primo anno, oltre alla costruzione di incontri B2B per settori quali vino, agroalimentare e marmo, è stato allargato questo strumento alle imprese della meccanica, realizzato una sinergia con altre due camere di commercio italiane.

E' stato altresì esteso il modello vincente del progetto "Verona Wine Top", al settore oleario veronese, con la nascita del progetto "Verona Olive Oil contest", teso anch'esso a creare una virtuosa competizione tra i produttori per

innalzare ulteriormente la qualità del prodotto e poterlo proporre sui mercati internazionali proprio giocando su tale leva di marketing.

Tali azioni, insieme con il rafforzamento delle operazioni di marketing territoriale sui mercati internazionali denominate “Destinazione Verona”, sono state condotte al fine di compensare le criticità relative al mercato interno offrendo alle imprese l’opportunità di occasioni internazionali di business, sia singolarmente, sia attraverso la promozione dell’intera destinazione scaligera.

Si è altresì approfittato dell’opportunità di Expo 2015 Milano, per diffondere la conoscenza delle tipicità del territorio veronese.

Per ciò che concerne l’attività di studio del sistema economico provinciale, è proseguito il tradizionale impegno camerale di presentare in sede universitari, di fronte a oltre 700 persone, quattro storie imprenditoriali di successo, per dare l’opportunità ai giovani di attrezzarsi per il futuro ad affrontare le criticità del contesto economico di riferimento.

Oltre a questo, è stato avviato un progetto, denominato Sup&r, su sollecitazione di Prefettura e d’intesa con le Università di Verona e Trento, mirante a far superare ad un campione di sei imprese le difficoltà finanziarie e strutturali che stanno attraversando, anche al fine di costruire un opportuno modello di superamento delle criticità aziendali estendibile su una platea imprenditoriale più vasta.

Il 2015 è stato un anno particolarmente rilevante per le attività volte a migliorare la correttezza delle informazioni contenute nella banca dati del Registro delle imprese. Il mantenimento di buoni risultati sui tempi di evasione delle pratiche ha consentito all'ufficio di dedicarsi all'attività di "pulizia" dell'archivio che risulta spesso non rispondente alla realtà economica a causa del mancato assolvimento da parte dell'utenza degli adempimenti di aggiornamento previsti dalla legge.

In particolare sono proseguite le procedure di cancellazione d'ufficio che hanno riguardato complessivamente n. 765 posizioni di cui:

- n. 562 imprese cancellate ai sensi del D.P.R. 247/2004 (428 attengono ad imprese individuali e 134 riguardano società)
- n. 81 società di capitali cancellate ai sensi dell'art. 2490 c.c.
- n. 122 società cancellate sulla base di un'applicazione analogica dell'articolo 118 della legge fallimentare (267/42) ai sensi del quale il curatore, dopo la conclusione della procedura, deve provvedere a richiedere la cancellazione della società dal registro imprese qualora il fallimento sia stato chiuso per uno dei seguenti motivi:
 - ripartizione finale dell'attivo (punto 3 art. 118 L. F.)
 - insufficienza dell'attivo (punto 4 art. 118 L. F.).

Le procedure previste per la cancellazione d'ufficio delle imprese "inesistenti" prevedono un iter molto articolato (soprattutto con riferimento al D.P.R. 247/04) basato su numerose e complesse attività di istruttoria, sulla notificazione, tramite raccomandata, dell'avvio del procedimento all'interessato e prevedono in alcuni casi anche il coinvolgimento del Giudice del Registro. Ciò comporta prolungati tempi per il completamento della procedura e gravose attività di istruttoria.

Al fine quindi di accelerare le attività di aggiornamento d'ufficio e ridurre i costi, l'ufficio ha ritenuto opportuno utilizzare, anche per queste procedure, lo strumento della PEC (per le proprie notifiche) nei casi in cui la stessa risulti presente in visura. Tuttavia, da un riscontro già avviato nel 2014, è emerso che

ancora numerose imprese non risultano ancora possedere una PEC (alla data del 31.12.2015 risultano aver provveduto alla comunicazione della propria PEC oltre 89,50% delle società iscritte e oltre l'83,18% delle imprese individuali). Inoltre delle PEC iscritte nel Registro delle imprese molte risultano inattive, invalide o riferibili a diversi soggetti. In particolare a fine 2015 risultano pubblicate nel Registro delle imprese n. 12.851 PEC irregolari.

Ciò ha spinto l'ufficio ad intensificare le iniziative (già intraprese nel 2014) volte ad aggiornare le PEC pubblicate nella propria banca dati. In quest'ottica anche il Ministero dello Sviluppo Economico d'intesa con il Ministero della Giustizia, ha fornito ad aprile 2015, le indicazioni utili per procedere alla verifica periodica, con modalità automatizzate, delle PEC iscritte. Inoltre il Giudice del registro ha ritenuto competente il Conservatore ad adottare tutti i provvedimenti volti a ripristinare la correttezza delle informazioni del registro delle imprese inerenti la PEC. L'attività intrapresa dall'ufficio nel corso del 2015 ha riguardato circa 150 posizioni e ha comportato per 112 imprese l'avvio della procedura di cancellazione degli indirizzi PEC che non risultano più validi o efficaci. Tuttavia, considerata l'elevata consistenza delle posizioni irregolari e vista la rilevanza riconosciuta dal legislatore alla PEC (quale strumento di semplificazione amministrativa e di facilitazione dei rapporti economici), l'ufficio, nel 2016, intende ottimizzare l'iter amministrativo e i tempi di conclusione del procedimento attraverso l'attivazione di procedure di cancellazione massiva delle PEC irregolari.

Nell'ottica di migliorare ulteriormente le informazioni economico finanziarie pubblicate nel registro delle imprese e nel contempo di assicurare il rispetto della trasparenza, della legalità e delle regole civilistiche, l'ufficio ha avviato, nel corso del 2015, un progetto volto a recuperare i bilanci d'esercizio non depositati nel registro delle imprese. Come è noto il deposito del bilancio rappresenta uno degli adempimenti pubblicitari più importanti che la legge

pone in capo alle società di capitali, alle società cooperative e ai consorzi. Tale obbligo vale anche per le società in liquidazione e per le società inattive. L'omesso deposito del bilancio è considerato dal legislatore la più grave violazione in tema di pubblicità del registro delle imprese. Rappresenta infatti una lacuna informativa che pregiudica sia il diritto di informazione dei terzi sia l'immagine della società.

Da una verifica della banca dati del Registro delle Imprese è emerso che dei 24.497 soggetti tenuti al deposito del bilancio d'esercizio più di 2.000 risultano aver omesso l'adempimento pubblicitario per almeno tre anni negli ultimi cinque.

A seguito di una specifica attività di controllo che ha consentito di selezionare solo le imprese che risultano attive e presumibilmente esistenti, l'ufficio ha provveduto ad avviare un progetto di sensibilizzazione rivolto alle singole imprese interessate tramite l'invio di circa 1.450 comunicazioni. Tuttavia in assenza della certezza dell'approvazione dei bilanci d'esercizio l'ufficio non ha potuto irrogare la relativa sanzione. Dell'iniziativa è stata data notizia alla Guardia di Finanza tramite la trasmissione dell'elenco dei soggetti che sono risultati inadempienti nonostante il sollecito. L'ufficio ha inoltre dato ampio risalto all'avvio del progetto tramite specifica comunicazione agli Ordini professionali e alle associazioni di categoria. L'iniziativa intrapresa ha consentito di recuperare nel corso del 2015 circa 400 bilanci d'esercizio. In quest'ottica di miglioramento dell'affidabilità dei dati pubblicati nel Registro delle imprese, a fine 2015, l'ufficio ha avviato in via sperimentale un'ulteriore fase del progetto selezionando le imprese che risultano aver depositato il bilancio d'esercizio ad anni alterni. La normativa vigente, infatti, al fine di una migliore qualificazione ed una maggiore significatività dei dati rappresentati nel bilancio, richiede che i valori del conto economico e dello stato patrimoniale relativi all'ultimo esercizio siano raffrontati a quelli dell'esercizio precedente. Una struttura così articolata

consente di estrarre (se presente) il conto economico e lo stato patrimoniale riferito all'esercizio precedente a quello relativo al bilancio depositato. Ciò in quanto il bilancio dell'esercizio "precedente" non solo risulta redatto, ma anche recepito e riconosciuto dall'assemblea dei soci in sede di approvazione del bilancio dell'esercizio successivo, quale documento ufficiale di raffronto dei valori economico-finanziari. Al fine inoltre di rimuovere qualsiasi ulteriore incertezza nella fase di istruttoria delle singole posizioni, l'ufficio, accedendo alla banca dati dell'Agenzia delle Entrate, verifica il modello Unico dal quale è rinvenibile (se compilato) l'informazione della data di approvazione del bilancio. In presenza di queste circostanze è ragionevole presumere, salvo prova contraria, che il bilancio omesso sia stata effettivamente approvato. Sulla base di questa presunzione l'ufficio avvia il procedimento sanzionatorio, come previsto dall'articolo 2630 c.c.. Nel corso 2015 l'ufficio ha avviato il progetto pilota che ha interessato n. 3 società. Di queste, nel corso del 2016, una ha provveduto a depositare non solo il bilancio richiesto, ma tutti i mancati; le restanti due società sono rimaste inerti. L'ufficio ha provveduto quindi a sanzionare l'omissione ai sensi del citato art. 2630 c.c..

Il 2015 ha registrato inoltre un forte impegno dell'ufficio nell'attività di supporto delle istituzioni scolastiche per la corretta e adeguata applicazione del nuovo istituto Alternanza Scuola Lavoro. La legge 107 del 13/07/2015 prevede, a decorrere dal corrente anno scolastico 2015-2016, l'attivazione di percorsi di alternanza scuola lavoro al fine di incrementare le opportunità di lavoro e le capacità di orientamento degli studenti.

La normativa introduce un'importante novità formativa nell'ordinamento scolastico. Essa infatti inserisce organicamente la strategia didattica dell'alternanza nell'offerta formativa di tutti gli indirizzi di studio della scuola secondaria di secondo grado come parte integrante dei percorsi di istruzione. Rispetto al corso di studi prescelto, la normativa stabilisce un monte ore

obbligatorio, fissato in 200 ore per il licei e 400 ore per gli istituti tecnici, finalizzato ad attivare le esperienze di alternanza che dall'anno scolastico 2015/16 coinvolgeranno, a partire dalle classi terze, tutti gli studenti del secondo ciclo di istruzione. Dall'anno scolastico 2015/2016 quindi i percorsi di alternanza scuola lavoro si inseriscono, di diritto, all'interno del curriculum scolastico e diventano componente strutturale della formazione.

Al fine di favorire l'attivazione di percorsi in alternanza la Camera di commercio ha instaurato, nel corso del 2015, un fattivo rapporto di collaborazione con l'Ufficio provinciale scolastico di Verona anche attraverso la stipulazione (avvenuta a dicembre 2015) di un protocollo d'intesa che prevede la costituzione di un gruppo di lavoro volto promuovere e a coordinare le iniziative sul territorio per favorire il raccordo scuola – impresa garantendo agli studenti opportunità formative di alto e qualificato profilo attraverso anche lo sviluppo di comportamenti imprenditoriali ispirati alla conoscenza e al rispetto della legalità.

Nel 2015 le Commissioni Provinciali per l'Artigianato presso le Camere di Commercio del Veneto, sono state abolite dall'art. 2 comma 1 della Legge Regionale n° 2 del 2015, in attuazione della direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio 12 dicembre 2006, n. 2006/123/CE, concernente la semplificazione delle procedure e formalità per l'accesso alle attività di servizi.

Per effetto del comma 2 dell'art 2 della citata Legge Regionale, a maggio 2015 le funzioni amministrative già svolte dalle Commissioni Provinciali per l'Artigianato sono state attribuite alle Camere di Commercio e quindi al Dirigente dell'Area Anagrafe e Registri, pur rimanendo alla Regione la funzione di coordinamento, controllo e di decisione dei ricorsi avverso le decisioni concernenti imprese artigiane, in quanto l'artigianato rientra nella potestà normativa delle Regioni .

Pertanto, oggi l'adozione di tutti i provvedimenti concernenti le imprese artigiane è divenuto di competenza del Dirigente dell'Area Anagrafe e Registri, con conseguente incremento dell'attività, che ha reso necessario un notevole sforzo di definizione e di standardizzazione delle procedure, in un quadro normativo complesso e disomogeneo.

Dal 2015, con l'introduzione del c.d. "visto poteri di firma", cioè l'attestazione di chi ha all'interno dell'impresa è munito della rappresentanza legale, previsto dal decreto "Destinazione Italia", le imprese esportatrici possono apporre questa dichiarazione su atti a valere all'estero, compresi quelli propedeutici all'avvio di rapporti commerciali con l'estero, ossia procure, nomina di agenti e rappresentanti in Paesi esteri, forme contrattuali con partner esteri per accordi di commercializzazione dei prodotti o impianto di unità all'estero, dichiarazioni e attestazioni per la partecipazione a bandi e gare internazionali. Una innovazione che consente di ampliare i servizi offerti alle aziende esportatrici. Nel 2015 sono stati rilasciati dalla sede centrale 121 visti "poteri di firma".

In conclusione al commento delle attività dell'anno 2015, si vuole ancora ricordare il recente perfezionamento del conferimento di *Verona Innovazione*, azienda speciale istituita nel 2001 dalla Camera di commercio di Verona, in *T2i – Trasferimento tecnologico e innovazione*, società consortile a r.l., già partecipata dalle CCIAA di Treviso e Venezia Rovigo Delta Lagunare. La procedura, il cui iter si è protratto per buona parte dell'anno, ha visto impegnate le strutture camerali in aggiunta alle proprie ordinarie attività, non ultime la realizzazione dei progetti affidati all'azienda speciale come da Piano della Performance, regolarmente eseguiti con esiti positivi.

L'operazione di conferimento rappresenta comunque un'opportunità in funzione della creazione di un *sistema regionale dell'innovazione* quale polo unico e

aggregante di strutture e servizi, che possa incrementare l'offerta a disposizione delle imprese venete. Nella nuova realtà operativa, le pluriennali competenze e specializzazioni acquisite da Verona Innovazione, in particolare nel campo della formazione e dell'accesso ai finanziamenti europei che hanno da sempre rappresentato un punto di forza per l'azienda, troveranno giusta finalizzazione e prospettive di nuovi spazi.

3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

Scopo di questa sezione è rendicontare, con approfondito dettaglio, i risultati raggiunti per ognuno dei distinti livelli su cui si è strutturata la programmazione.⁷

E' prima però opportuno ricordare, con un breve riepilogo, le diverse fasi preliminari dell'integrato *ciclo di gestione della performance* dell'annualità 2015:

La programmazione annuale: sintesi atti e documenti

- *Programma Pluriennale 2015-2019 e Relazione Previsionale e Programmatica 2015*: delibera del Consiglio n. 14 del 18 dicembre 2014;
- *Preventivo economico 2015 e relativi allegati (Budget economico annuale, Budget pluriennale, Prospetto previsioni di spesa per missioni e programmi, Piano degli indicatori e risultati attesi)*: delibera del Consiglio n. 15 del 18 dicembre 2014;
- *Budget direzionale 2015*: delibera della Giunta n. 337 del 18 dicembre 2014; affidato alla gestione dei dirigenti con Determinazione del Segretario Generale n. 626 del 22 dicembre 2014;
- *Piano della Performance 2015-2017*: delibera della Giunta n. 24 del 30 gennaio 2015;
- *Obiettivi operativi 2015*: assegnati alle Aree e strutture camerali con Determinazione del Segretario Generale n. 68 del 4 febbraio 2015.

L'aggiornamento della programmazione:

In corso d'anno gli aspetti economico-finanziari della programmazione annuale sono stati aggiornati con i seguenti documenti:

- *Aggiornamento del Preventivo (e relativi allegati)*: deliberazione del Consiglio n.7 del 29 luglio 2015;
- *Revisione del Budget direzionale*: Determinazione Presidenziale d'urgenza n. 26 del 30 luglio 2015, ratificata con deliberazione della Giunta n. 226 del 14 settembre 2015.

⁷ Lo schema completo di albero della performance 2015 è riportato in allegato

Nel corso del secondo semestre 2015, gli aspetti di programmazione economico-finanziaria hanno richiesto alcuni aggiornamenti all'interno del Budget direzionale assegnato cui si è potuto provvedere, ai sensi dell'art. 12, c.4 DPR 254/2005, con Determinazioni del Segretario Generale (nn.342/21.7.2015; 413/14.9.2015; 419/17.9.2015; 458/7.10.2015; 499/2.11.2015; 510/5.11.2015; 525/16.11.2015; 533/23.11.2015 e 544/30.11.2015). Per ragioni di competenza, inoltre, con Deliberazioni di Giunta n. 196 del 2.7.2015; 245 e 252/1.10.2015; 291/25.11.2015 sono stati invece disposti trasferimenti di risorse tra Obiettivi alla voce Interventi Economici, mentre con deliberazione n. 281/4.11.2015 si è proceduto ad una parziale ridefinizione del Piano degli Investimenti.

Relativamente agli aspetti operativi della programmazione, sulla base di intervenute esigenze operative determinate dal trasferimento tra uffici e/o cessazione di personale dipendente, si sono resi necessari alcuni aggiornamenti e rimodulazioni del coinvolgimento del personale nelle diverse azioni affidate. Inoltre la dirigenza camerale ha ritenuto di proporre nuove azioni per attività non previste e di suggerire la cancellazione di attività rivelatesi non più concretamente realizzabili. Si è quindi elaborato una versione aggiornata del dettaglio operativo annuale definito dal Piano della Performance, ampiamente motivata e relazionata dai dirigenti all'Organismo indipendente di Valutazione il quale, nella seduta del 12 giugno 2015, ha espresso in merito un parere favorevole.

Successivamente, con deliberazione n. 168 in data 18 giugno 2015, la Giunta ha provveduto ad approvare le modifiche e integrazioni così proposte, dando atto che le stesse non hanno inciso sulla componente strategica triennale del Piano della Performance. Nessun'altra modifica o integrazione si è poi resa necessaria nel corso del secondo semestre del 2015.

Monitoraggio delle attività e performance rilevata:

Nel corso del 2015 si è costantemente monitorato l'andamento delle attività realizzate così da consentire una analitica e puntuale verifica dei risultati raggiunti e degli scostamenti rispetto ai valori target attesi. Come di consueto, sono state redatte con cadenza semestrale le reportistiche periodiche 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 semestre 2015 e poi per l'intera annualità, con i relativi pareri espressi in merito dall'Organismo di Valutazione della performance, sono stati esaminati e trattati dalla Giunta camerale con provvedimenti n. 229 del 14 settembre 2015 e n. 54 del 10 marzo 2016.

3.1 Albero della performance

Prima di procedere con l'analitica rendicontazione dei risultati di performance in relazione ai diversi livelli su cui si struttura la pianificazione, si ritiene opportuno fornire un quadro d'insieme dei risultati delle diverse componenti dell'albero della performance⁸:

Albero della performance 2015 - sintesi risultati

Area Strategica		Obiettivi Strategici			Obiettivi Operativi			
descrizione	performance	obiettivi su Area	performance		nr obiettivi operativi su OS	performance media		
1 - SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	99,93%	01.01 - Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	100%		2	100%		
		01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	100%		1	100%		
		01.03 - Valorizzazione e sviluppo delle attività imprenditoriali, del lavoro e della formazione	97,78%		7	99,18%		
2 - RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	99,76%	02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	99,29%		5	97,72%		
		02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	100%		6	100%		
		02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale	100%		1	100%		
3 - FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE DELL'ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	99,91%	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	100%		5	100%		
		03.02 - Trasparenza e comunicazione	100%		9	100%		
		03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	99,72%		15	99,44%		
totali			9	99,64%		51	99,59%	

⁸ Lo schema completo è riportato negli allegati del presente documento

3.2 Aree Strategiche e Obiettivi Strategici

Le Aree Strategiche, primario livello dell'alberatura della programmazione, non sono state associate a specifici indicatori di misurazione, per cui i risultati di performance per esse rilevati sono l'aggregazione dei valori degli "elementi figli", ossia dei nove obiettivi strategici che si collocano al loro interno. Per fornire una rendicontazione comunque sufficientemente analitica relativamente alla performance delle Aree Strategiche, si riporta un dettaglio delle iniziative e azioni realizzate nei diversi ambiti di riferimento, completato da informazioni quali-quantitative sui volumi di attività registrati:

Area Strategica 01. Sostenere lo sviluppo e la competitività del territorio



Gli obiettivi individuati per quest'area strategica riguardano: il potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio, il rafforzamento del sistema economico, 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:

- È stata mantenuta una costante attenzione verso le infrastrutture locali, Aeroporto Valerio Catullo in primis, che ha visto la Camera di commercio particolarmente attiva nel processo sinergico con gli altri soci pubblici. E' stata inoltre compiuta una approfondita ricognizione di tutte le partecipazioni, sulla scorta della quale la Giunta camerale ha adottato il previsto Piano di razionalizzazione, approvato con deliberazione n. 84 del 24.3.2015, regolarmente trasmessa anche alla Corte dei Conti del Veneto.

- il progetto di rafforzamento del sistema economico, realizzato attraverso il sostegno finanziario per mezzo dei bandi di contributo, è stato pienamente completato: in forma diretta alle imprese sono stati assegnati i fondi per gli investimenti in innovazione tecnologica, in forma indiretta ai Consorzi e società di Garanzia Fidi sono stati assegnati i fondi per favorire l'accesso al credito da parte delle imprese. Sono inoltre state completate le operazioni di liquidazione dei contributi relativi a bandi degli esercizi precedenti;
- Verona Innovazione ha realizzato un completo programma di supporto alle attività imprenditoriali veronesi, perseguendo altresì adeguate politiche di gestione che hanno permesso di contenere il grado di dipendenza dal contributo camerale ad un valore ben inferiore a quello stimato. Nel corso del 2015, inoltre, l'Azienda è stata particolarmente impegnata nel processo di conferimento nella società consortile T2i, già partecipata dalle Camere di commercio di Treviso e Venezia Delta Lagunare. Con l'aggiungersi della pluriennale esperienza e delle competenze di Verona Innovazione, T2i sarà in grado non solo di estendere la propria offerta di servizi al sistema produttivo di tutta la regione Veneto, ma anche di porsi come polo aggregante delle capacità ed eccellenze locali.

Area Strategica 02. Rafforzare il mercato e promuovere l'impresa veronese nel mondo



Le attività attraverso le quali si realizzano le finalità proprie dell'Area riguardano aspetti quanto mai importanti nell'attuale contesto di globalizzazione: l'internazionalizzazione dei traffici commerciali accelera le dinamiche concorrenziali, incrementando la competitività nei mercati tradizionali e aprendo spazi di confronto con nuovi operatori internazionali,

richiedendo anche la creazione di un sistema di regole precise ed efficaci, in grado di prevenire possibili distorsioni e comportamenti illeciti, tutelando sia le imprese che i consumatori. Dal punto di vista operativo l'area si struttura in tre obiettivi strategici in funzione della diversa finalità delle attività realizzate, ossia le azioni di regolazione e tutela del mercato, la promozione delle produzioni sui mercati internazionali e le azioni di conoscenza del sistema economico veronese. In particolare si segnala che:

obiettivo strategico 02.01 – Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato

- le attività di sorveglianza e verifica nel campo della metrologia legale hanno visto gli uffici camerale proseguire nelle ordinarie verifiche degli strumenti di misura utilizzati nelle transazioni commerciali, ma anche intensificare le operazioni di sorveglianza su strumenti già verificati dai laboratori autorizzati, espletando inoltre il controllo annuale di sorveglianza sugli stessi laboratori autorizzati;
- in materia di vigilanza sulla sicurezza dei prodotti e sulla conformità degli stessi ai requisiti di legge, sono state effettuate 25 ispezioni con il controllo di 233 diversi prodotti che hanno anche portato al sequestro di 350 pezzi non conformi e, dopo gli accertamenti, trasmesse le opportune segnalazioni agli organi competenti. Alcune verifiche sono state condotte, in particolare per i mercati settimanali, in collaborazione con i comandi di Polizia locale di Verona o di altri comuni.
- le attività a tutela del consumo registrano un aumento degli interventi per manifestazioni e concorsi a premio: + 7,6% sull'anno 2014 per un totale di 242 procedure i cui introiti, in virtù anche dell'adeguamento delle tariffe a far data dall'1.1.2015, come da deliberazione della Giunta n.270 del 20.10.2014, sono risultati superiori del 93,9% sul 2014, per un importo complessivo di oltre 41.500 euro;
- le pubblicazioni informative sui prezzi e l'andamento del mercato sono state complessivamente 101, suddivise in Listini a periodicità differenziata (settimanali, quindicinali, mensili, trimestrali e semestrali). Si segnala, inoltre, che a partire dal secondo semestre 2015, la Camera di commercio ha deliberato di sospendere la pubblicazione del Prezzario Opere edili della provincia di Verona, sottoscrivendo inoltre apposita Convenzione con le altre Camere venete per la redazione e pubblicazione

di un unico Prezzario Regionale da parte della Camera di commercio di Vicenza, anche al fine di ottimizzare le risorse in un'ottica di maggiore efficienza ed efficacia gestionale.

- nel corso dell'anno la Camera di commercio ha svolto una costante attività di diffusione della conoscenza della mediazione e dell'arbitrato, pubblicando sul sito istituzionale report periodici e dettagliati sulle procedure gestite dall'organismo di mediazione, oltre ad avvicinare e sensibilizzare il mondo dell'istruzione allo strumento alternativo alla giustizia ordinaria. Più precisamente, sono state organizzate, con la collaborazione dei mediatori iscritti nell'elenco camerale, alcune *simulazioni di mediazione* presso l'istituto tecnico "Einaudi" e il Dipartimento di Scienze Giuridiche dell'Università, oltre ad illustrare l'istituto della mediazione e le principali fasi della procedura alle varie scolaresche degli istituti superiori che periodicamente visitano la sede camerale;

obiettivo strategico 02.02 – Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero

- per la promozione delle produzioni veronesi, le manifestazioni, gli interventi realizzati e le iniziative sostenute o patrocinate dalla Camera sono stati dedicati ai macrosettori più rilevanti per l'economia veronese: per l'*agroalimentare* si contano il Progetto Verona Wine Top e le attività collaterali di presentazione all'estero, oltre alla presenza a Vinitaly e alla fiera internazionale Vinexpo di Bordeaux; l'evento di nuova ideazione Verona Olive Oil contest, oltre alle attività informative sulle coltivazioni ortofrutticole e le partecipazioni alle fiere estere Fancy Food a NY e Anuga a Colonia; per l'*arredo e artigianato* è stata realizzata la manifestazione Verona Mani Creative e la partecipazione a L'Artigiano in Fiera a Milano, oltre ad incoming con operatori inglesi del settore marmo; per il settore *abbigliamento* è stata curata la sfilata di moda Verona Fashion e sostenute altre iniziative; per il settore *automazione* invece sono stati organizzati incontri b2b e incoming con operatori di Turchia, Marocco, Russia, Germania ed Austria.
- per l'evento Expo 2015, la Camera di commercio ha costantemente aggiornato un libretto intitolato "Verona for Expo" in cui ha raccolto i vari eventi che si sono svolti nella provincia durante il periodo Expo, con le segnalazioni pervenute da enti, associazioni e operatori economici di

vari settori; per una maggiore e più efficace informazione, il libretto è stato prodotto anche in versione sfogliabile su web.

- nell'ambito delle attività divulgative ed informative promozionali di *focus* sui mercati internazionali organizzati dalla Camera nel 2015 si contano l'accoglienza delle delegazioni di Ucraina, Lituania e dell'Alto Uruguay, oltre alle *country presentation* di Panama, Romania e Giappone e seminari di approfondimento che hanno visto il coinvolgimento complessivo di circa 200 partecipanti;

obiettivo strategico 02.03 – Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale

- nel corso del 2015 sono stati trattati diversi argomenti di carattere economico-statistico, elaborando e pubblicando rapporti, studi e ricerche sull'economia provinciale che analizzano vari aspetti del tessuto produttivo locale, tra cui si ricordano in particolare i volumi “Rapporto 2015 sull'economia veronese” e “Verona nel Mondo. Interscambio commerciale - edizione 2015”, presentati durante convegno “Verona nel Mondo presenta Branding Verona: la parola alle imprese” (Polo Zanotto, 6 maggio 2015), evento organizzato in collaborazione con l'Università degli Studi di Verona, dedicato al tema delle politiche di marca delle imprese veronesi.
- si è mantenuto costante l'aggiornamento degli indicatori congiunturali pubblicati in un'apposita sezione del sito internet istituzionale, realizzando anche i volumi “L'imprenditoria femminile nella provincia di Verona”, “Imprese e imprenditori stranieri a Verona”, “Sistema Informativo Excelsior. Le previsioni occupazionali e i fabbisogni professionali nel 2015 per la provincia di Verona”.
- nel corso dell'anno sono state aggiornate e pubblicate sul sito internet camerale le schede statistiche relative ai 98 comuni veronesi e delle macro-aree della provincia. La sezione del sito dedicata ai dati comunali è stata anche nel 2015 la più visitata, superando i 600mila accessi.

Area Strategica 03. Favorire il sistema produttivo mediante semplificazione e modernizzazione dell'attività amministrativa.

03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE...



Nell'ambito dell'attività amministrativa dell'Ente, così come nell'organizzazione dei processi interni, l'obiettivo camerale è stato sempre finalizzato allo snellimento della complessità degli aspetti burocratici, ricercando ogni possibile margine di efficienza gestionale ed organizzativa.

- L'offerta di servizi amministrativi in forme semplici e rapide, sfruttando le possibilità offerte dalla telematizzazione, è uno degli aspetti che caratterizzano l'attività della Camera di commercio che, nel corso del 2015, ha incrementato le tipologie dei servizi *on line* in particolare con l'aggiunta del servizio di rilascio a domicilio dei dispositivi di firma digitale.
- il monitoraggio dei tempi medi di conclusione dei procedimenti amministrativi e di erogazione dei servizi all'utenza camerale rileva che i tempi medi rilevati non solo risultano inferiori ai termini di legge previsti, ma anche che, in molti casi, i servizi sono effettuati "a vista";
- l'utilizzo delle procedure telematiche in materia di SUAP, aspetto che ha cambiato l'approccio delle imprese e dei professionisti verso la CCIAA, è particolarmente rilevante per Verona dove ben 97 Comuni su 98 hanno chiesto alla Camera di commercio di potere utilizzare il sistema informatico messo a disposizione dal sistema camerale per l'esercizio delle funzioni relative allo sportello. Su questo fronte, l'Ente camerale si è fortemente impegnato ad accompagnare i Comuni verso il processo di informatizzazione delle procedure, consentendo la digitalizzazione di tutti gli adempimenti dei SUAP, oltre che nelle attività di costante informazione e aggiornamento degli addetti.
- quanto al processo di trasparenza e comunicazione dell'Ente, si segnala che l'impegno camerale nel corso del 2015 non si è limitato al solo aggiornamento della sezione *Amministrazione Trasparente* del sito, seppure la tempestività di questa azione si confermi come un primario e quanto

mai utile strumento operativo nell'attuazione delle norme del Piano per la prevenzione della corruzione e del Programma per la trasparenza e l'integrità, ma si sia anche focalizzato sul miglioramento continuo delle attività. In particolare si segnala il più che ottimale incremento registrato nell'utilizzo della PEC, forma di comunicazione veloce e sicura, che ha rappresentato nel 2015 oltre il 70% dei protocolli, di gran lunga superiore alla stimata incidenza del 50%, grazie anche all'adozione a partire dal secondo semestre del sistema Ge.Doc orientato alla completa informatizzazione e digitalizzazione della gestione documentale dell'Ente.

- nel miglioramento dell'efficienza organizzativa e dell'ottimizzazione e razionalizzazione nell'utilizzo delle risorse, aspetti quanto mai rilevanti in considerazione della riduzione delle entrate a disposizione dell'Ente, da segnalare che, in particolare nel corso del 2015, si è operato verso la riorganizzazione delle sedi decentrate. Più precisamente gli uffici camerali non sono ora più ubicati in locali presi in locazione dall'Ente, bensì ospitati, a titolo di comodato gratuito, in appositi spazi presso i municipi dei tre Comuni nei quali la Camera ha mantenuto la sua presenza, ossia San Bonifacio, Legnago e Villafranca.

Dopo le aree strategiche, il successivo livello della programmazione si sviluppa su 9 Obiettivi Strategici per ognuno dei quali sono stati individuati specifici indicatori di misurazione (definiti KPI) con relativa quantificazione di realizzazione (target atteso). Ciò permette di misurare un valore di performance proprio di ogni Obiettivo strategico (valore raggiunto dai KPI) che, associato alla performance degli elementi “figli” attraverso il meccanismo della risalita prima descritto, determini il valore complessivo di performance. Tale processo di misurazione è meglio descritto nel prospetto seguente, che evidenzia i valori di performance rilevati dai KPI associati agli obiettivi strategici, mediati con il valore degli elementi “figli” per ottenere la performance complessiva:

Relazione sulla Performance 2015

Area Strategica / Obiettivi Strategici	Indicatore (KPI)	Peso %		Target	Consuntivo	% Performance KPI	Performance complessiva Obiettivi/figli
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO							99,93%
01.01 - Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	Monitoraggio partecipazioni	100,00%	=	SI	SI	100,00%	100,00%
01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	Ammontare interventi per imprese	100,00%	>=	3.650.000,00	3.650.000,00	100,00%	100,00%
01.03 - Valorizzazione e sviluppo delle attività imprenditoriali, del lavoro e della formazione	Grado di incidenza del contributo camerale sui proventi dell'azienda speciale	100,00%	<=	49,00%	34,15%	100,00%	99,78%
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO							99,76%
02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	Atti di controllo eseguiti	50,00%	>=	2.200,00	2.760,00	100,00%	99,29%
	Diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie	50,00%	=	SI	SI	100,00%	
02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)	100,00%	>=	3,50	4,57	100,00%	100,00%
02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale	Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente	50,00%	>=	7,00	10,00	100,00%	
	Accessi al portale Statistiche comunali	50,00%	>=	500.000,00	614.326,00	100,00%	
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA							99,91%
03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Incidenza PEC nelle comunicazioni dell'Ente	50,00%	>=	50,00%	70,13%	100,00%	100,00%
	Offerta servizi on line	50,00%	=	SI	SI	100,00%	
03.02 - Trasparenza e comunicazione	Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente	50,00%	>=	15,00	20,00	100,00%	100,00%
	Adeguamento annuale Piano Prevenzione Corruzione e attuazione azioni previste	50,00%	=	SI	SI	100,00%	
03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Utilizzo risorse interne	50,00%	=	SI	SI	100,00%	99,72%
	Riorganizzazione sedi decentrate	50,00%	=	SI	SI	100,00%	

Analisi degli scostamenti

Il prospetto di dettaglio dei risultati di performance degli obiettivi strategici rende evidenti eventuali effetti correttivi prodotti dal meccanismo di risalita della performance: si notano obiettivi con performance “propria” pari al 100%, su cui però influisce il correttivo costituito dal valore degli elementi “figli”, determinando, complessivamente, uno scostamento dalla piena performance. I casi di effettivo riscontro di tali compensazioni sono, ad onor del vero, quantitativamente e qualitativamente poco rilevanti, anche per effetto di un progressivo affinamento nell’utilizzo della metodologia di misurazione che ha consentito di formulare previsioni di risultato quanto più realistiche e corrette possibili. Benché risultino corretti, anche questi valori di risultato denotano un ottimale raggiungimento degli obiettivi, per i quali appare tuttavia opportuno dare conto delle motivazioni alla base del non pieno raggiungimento della performance attesa.

Obiettivo Strategico	Performance rilevata	Andamento attività realizzate
01.03 Valorizzazione e sviluppo delle attività imprenditoriali, del lavoro e della formazione	99,78%	L'indicatore associato all'obiettivo registra una piena performance, ma, nell'ambito delle attività che riportano all'obiettivo stesso, la specifica azione sulla formazione per le imprese ha registrato una performance di 67,69% essendo stati realizzati 11 corsi su un totale di 25 proposti, pari quindi al 44% del piano formativo e non il 65% del target atteso.
02.01 Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	99,29%	Anche per questo Obiettivo Strategico, lo scostamento di performance è dovuto alla risalita del valore degli elementi “figli”. L'indicatore proprio, anzi, raggiunge un valore più elevati del target atteso, mentre dal valore degli elementi figli si evidenzia che il target di 380 procedure di mediazione e/o arbitrato è stato raggiunto al 77,89% avendo totalizzato nell'anno 296 procedimenti, di cui 287 procedure di mediazione, 2 di arbitrato e 7 richieste di nomina arbitri. Si rileva, inoltre, in merito alle verifiche metrologiche su strumenti di misura, uno scostamento dal target atteso in relazione alla suddivisione in semestralità delle azioni programmate: il numero di strumenti metrici verificati nell'anno, benché superiore all'atteso (2.280 effettuati contro i 2.100 previsti), risulta non in linea con le medie semestrali con un risultato quindi pari al 90,35%.

03.03 Efficienza
organizzativa e
razionalizzazione delle
risorse 99,91%

L'obiettivo è misurato con due diversi indicatori propri, ognuno dei quali raggiunge pienamente il risultato atteso. Ancora una volta, quindi, è determinante il processo di risalita del valore degli elementi figli, nello specifico si tratta di un'azione realizzata per il 50%, ossia l'adozione di un Regolamento per servizi conto terzi che, seppure predisposto da parte dell'ufficio Gestione Risorse Umane cui competeva, non è poi stato approvato con provvedimento formale da parte degli Organi camerali, in mancanza di risposta a richiesta di parere inoltrata al MEF – Servizio Ispettivo della Ragioneria Generale dello Stato.

Per una completa analisi degli scostamenti rilevati, appare opportuno anche fare menzione delle variazioni positive raggiunte, particolarmente tenuto conto del significato delle stesse in termini di efficienza ed efficacia più che del solo scostamento numerico ottenuto.

Dimostrano un buon livello di efficienza, ad esempio, l'indicatore che misura il valore di incidenza della PEC sul totale delle comunicazioni dell'Ente: atteso in misura superiore al 50%, ha raggiunto un valore di 70,13%: si contano infatti 7.160 PEC su un totale di 10.210 protocolli in uscita.

Risultati in termini di efficacia sono, inoltre, ravvisabili nel più che positivo riscontro degli accessi alla sezione *Statistiche comunali* del sito web camerale: sono risultati ben superiori alle aspettative, raggiungendo i 614.326 accessi (erano stati 605.385 nel 2014).

La performance organizzativa di Ente

Quale premessa all'argomento trattato in questa sezione, si ritiene opportuno ricordare che, dai risultati forniti da Unioncamere nazionale, alla Camera di commercio di Verona è riconosciuto il grado di complessità organizzativa. Sulla base di un'indagine annualmente condotta verso la generalità delle Camere suddivise per *cluster* di riferimento (e nello specifico la Camera di commercio di Verona risulta inserita nel *cluster* dimensionale degli enti medio-grandi, ossia con oltre 80.000 imprese iscritte), utilizzando 20 diversi parametri, Unioncamere analizza tre diverse dimensioni di complessità organizzativa, così definite:

- *ordinaria*, riguardante la dimensione istituzionale,
- *interna*, riguardante l'articolazione organizzativa della Camera e le sue diramazioni,
- *esterna*, riguardante l'attività sul territorio e la dimensione relazionale della Camera.

Secondo i risultati della più recente indagine condotta, in riferimento al 2014, alla Camera di Verona è riconosciuto il valore di complessità organizzativa in riferimento a tutte e tre le dimensioni, alla luce del fatto che il valore medio delle misure rilevate è superiore, in 18 casi su 20, al valore soglia del cluster di riferimento.

Prima di proseguire con l'analisi della performance organizzativa dell'Ente nel corso del 2015, si vuole inoltre richiamare brevemente anche la metodologia di misurazione utilizzata, secondo quanto stabilito nel *Sistema di misurazione e valutazione della performance* che la Giunta camerale ha approvato con deliberazione n. 155 del 20 maggio 2013⁹.

⁹ Nel modello di Sistema approvato sono confluiti i sistemi già in uso per la valutazione individuale del personale dirigenziale e non dirigenziale, cui si sono aggiunti specifici criteri e parametri per la misurazione e valutazione della performance organizzativa secondo i vari ambiti richiamati dall'art. 9 del D.Lgs.150, consentendo quindi di completare il percorso di sviluppo e allineamento ai requisiti delle disposizioni vigenti.

Nel documento viene definito un modello di misurazione della performance organizzativa basato sui principi in materia richiamati dall' art. 8 del D.Lgs. 150/2009. Più precisamente, tale norma individua una serie di aspetti da considerare quali parametri e criteri di misurazione della performance organizzativa, raggruppati secondo le indicazioni operative fornite dalla CiVIT con deliberazione n. 104/2010, in “macro-ambiti”, quali il grado di attuazione della strategia, il portafoglio delle attività e servizi, lo stato di salute dell'amministrazione, gli impatti dell'azione amministrativa.

La performance organizzativa, in funzione del suo riferimento all'intera struttura dell'Ente, non deve necessariamente essere strutturata in forma di obiettivi collocabili nella struttura dell'*albero della performance*; pur tuttavia essa è misurata come sommatoria ponderata dei risultati di diversi indicatori di misurazione. Pertanto è stato elaborato un modello sintetico per misurare il “risultato complessivo dell'Ente” dando rilievo alle dimensioni su cui si può, in sintesi ma in modo efficace e completo, valutare la capacità di performance della Camera. In particolare si è dato peso:

- ✓ alla capacità dell'Ente di realizzare gli obiettivi programmati;
- ✓ alla capacità dell'Ente di mantenere gli elevati standard di performance quanto a tempi medi di erogazione dei servizi;
- ✓ alla capacità dell'Ente di utilizzare in modo efficiente le risorse disponibili;
- ✓ alla valutazione effettuata dagli stakeholder esterni circa il gradimento dei servizi erogati.

Di seguito quindi si riportano, suddivisi per singolo criterio di misurazione, i risultati annuali in riferimento all'ambito della performance organizzativa dell'Ente nell'anno 2015:

Grado di attuazione della strategia

DESCRIZIONE	Attuazione della strategia attraverso la declinazione degli obiettivi strategici in obiettivi operativi e azioni
AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE	tutte
KPI	sommatoria delle performance delle singole azioni/numero totale delle azioni pianificate
TARGET	> = 85%
(peso obiettivo 40%)	

Il target è stato raggiunto in misura maggiore del valore atteso: le 153 Azioni previste nel dettaglio operativo annuale del Piano della Performance che risultano affidate alla struttura camerale -escluse quindi quelle specifiche per l'azienda speciale- sono state monitorate e misurate sia in corso d'anno che in valore complessivo finale, rilevando un valore medio di performance pari al 99,5%.

Portafoglio delle attività e dei servizi

DESCRIZIONE	Monitoraggio dei servizi camerali regolamentati da norme
AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE	Unità organizzative dedicate ai servizi esterni
KPI	tempi medi di erogazione dei servizi
TARGET	mantenimento tempi rilevati nel 2013
(peso obiettivo 30%)	

In sede di monitoraggio dei termini di conclusione dei procedimenti nell'anno 2015, come già relazionato alla Giunta camerale con comunicazione n.4 nella riunione del 27.1.2016, si sono verificati tre singoli casi di superamento del termine. In particolare si è trattato di un accesso agli atti che ha richiesto un'istruttoria complessa e articolata, due procedimenti di rinnovo della

concessione al montaggio e prova dei tachigrafi digitali -i cui provvedimenti sono comunque stati emessi prima della scadenza delle relative autorizzazioni- e un procedimento di iscrizione nel Registro degli assegnatari dei marchi di identificazione dei fabbricanti, importatori e venditori di metalli preziosi, dipeso dalla ricezione oltre termine della certificazione antimafia richiesta.

Conseguentemente, pur potendo confermare che i tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi del 2015 hanno, nell'insieme, rispettato il termine regolamentare previsto, spesso anche con medie di esecuzione ben al di sotto di tale termine, si evidenziano scostamenti in riferimento al criterio qui oggetto di misurazione, ossia il mantenimento dei tempi riferiti all'anno 2013. Più precisamente, nei 50 casi confrontati si rileva un miglioramento nei tempi di esecuzione per 20 processi, il mantenimento della tempistica per altri 12, ma un peggioramento per gli ulteriori 18 casi.

Seppure quindi sia decisamente prevalente la casistica in linea con il target atteso, la disomogeneità rilevata rappresenta una criticità nel raggiungimento del target atteso: la sommatoria dei valori percentuali degli scostamenti rilevati evidenzia infatti un valore di -76, da intendersi quindi come raggiungimento nella misura del 24% sul valore atteso.

Per completezza di informazione, si riporta di seguito il prospetto che evidenzia il raffronto sulle rilevazioni eseguite, segnalando che si è voluto dare evidenza agli scostamenti negativi utilizzando il carattere di colore rosso:

TEMPI MEDI DI ESECUZIONE DEI PROCEDIMENTI - raffronto 2013-2015

UNITÀ ORGANIZZATIVA COMPETENTE	PROCEDIMENTO	TERMINI PREVISTI	TEMPI MEDI ANNO 2013	TEMPI MEDI ANNO 2015	variazione su 2013 in gg.	variazione in valore %	MOTIVAZIONI SCOSTAMENTI
URP – Comunicazione Ambiente	Accesso ai documenti amministrativi	30 gg. dalla ricezione della domanda	7,69 gg.	9,95	-2,26	-29	
	Premiazione fedeltà al lavoro, progresso economico e lavoro veronese nel mondo	120 gg. dalla scadenza dei termini di presentazione delle domande	73 gg.	97	-24,00	-33	L'allungamento dei tempi rispetto al 2013 dipende esclusivamente dal fatto che il procedimento si chiude con la delibera di Giunta che approva la graduatoria. La durata del procedimento è pertanto strettamente correlata alla calendarizzazione delle riunioni di Giunta e ad eventuali rinvii della trattazione a sedute successive.
	Marchio ospitalità italiana	120 gg. dalla scadenza dei termini di presentazione delle domande	102 gg.	-			
Metrologia Legale – Vigilanza Prodotti	Concessione di conformità metrologica	60 gg. da ricezione della domanda	-				
	Rinnovo concessione di conformità metrologica	60 gg. da ricezione della domanda	-				
	Accreditamento laboratori per l'esecuzione delle verifiche periodiche	60 gg. da ricezione della domanda	-				
	Iscrizione nel registro degli assegnatari dei marchi di identificazione dei fabbricanti, importatori e venditori di metalli preziosi e concessione del marchio	60 gg. da ricezione della domanda	30,25 gg.	50	-19,75	-65	A partire dal 2015, per le richieste di iscrizione di imprese artigiane si procede all'acquisizione del certificato antimafia ed alla richiesta di verifica dei requisiti di onorabilità. L'acquisizione della prescritta certificazione, e la necessità di richiedere integrazioni della domanda per la mancanza delle prescritte autodichiarazioni, hanno comportato un allungamento dei termini del procedimento, che comunque si sono mantenuti ampiamente entro il termine massimo di legge
	Autorizzazione allestimento punzoni standard e di tipo speciale per marchi metalli preziosi	60 gg. da ricezione della domanda	2,15 gg.	7	-4,85	-226	Trattasi di procedimento i cui carichi annuali sono minimali rispetto alle attività prevalenti dell'ufficio e per il quale l'istruttoria è stata svolta ampiamente entro il termine massimo di legge
	Cancellazione dal registro degli assegnatari dei marchi di identificazione dei fabbricanti, importatori e venditori di metalli preziosi	30 gg. da ricezione della domanda	6,75 gg.	17	-10,25	-152	Trattasi di procedimento i cui carichi annuali sono minimali rispetto alle attività prevalenti dell'ufficio e per il quale l'istruttoria è stata svolta ampiamente entro il termine massimo di legge
	Attribuzione marchio tradizionale di fabbrica	60 gg. da ricezione della domanda	1,75 gg.	4	-2,25	-129	Trattasi di procedimento i cui carichi annuali sono minimali rispetto alle attività prevalenti dell'ufficio e per il quale l'istruttoria è stata svolta ampiamente entro il termine massimo di legge
	Istruttoria per il rilascio da parte del MSE della concessione al montaggio e prova cronotachigrafi (accettazione della domanda, sopralluogo per verifica requisiti e successivo inoltro al MSE)	30 gg. da ricezione della domanda	12,25 gg.	7	5,25	43	
	Rinnovo concessione al montaggio e prova tachigrafi digitali	30 gg. dalla ricezione della domanda	7,07 gg.	15	-7,93	-112	A partire dal 2015, per le richieste di rinnovo si procede all'acquisizione del certificato antimafia ed alla richiesta di autocertificazione del possesso dei requisiti di cui all'art. 7 comma 1 lett. b) della L. 122/1992. L'acquisizione della prescritta certificazione, e la necessità di richiedere integrazioni della domanda per la mancanza della prescritta autodichiarazione comportano un allungamento dei termini del procedimento, che comunque si sono mantenuti ampiamente entro il termine massimo di legge
	Vidimazione registro operazioni di montaggio e riparazione di cronotachigrafi	5 gg.	-	3			
Rimborso dei diritti di segreteria erroneamente versati	90 gg. dalla presentazione della domanda o dall'accertamento del diritto al rimborso	-					
Emissione ordinanze/ingiunzione di pagamento o ordinanze di archiviazione	Emissione ordinanze/ingiunzione di pagamento o ordinanze di archiviazione	5 anni dall'accertamento della violazione	152,13 gg.	197	-44,87	-29	
	Rateizzazione pagamento ordinanze ingiunzione	30 gg. da ricezione della domanda	12,7 gg.	12	0,70	6	
	Emissione ruoli per la riscossione coattiva delle sanzioni	5 anni dalla emissione dell'ordinanza-ingiunzione	345,94 gg.	344	1,94	1	
	Discarico/sgravio importo iscritto a ruolo	30 gg. dalla ricezione dell'istanza	21,33 gg.	0	21,33	100	
	Emissione ordinanza di dissequestro o rigetto dell'opposizione	10 gg. dalla presentazione dell'istanza di opposizione	5,5 gg.	8	-2,50	-45	

TEMPI MEDI DI ESECUZIONE DEI PROCEDIMENTI - raffronto 2013-2015

UNITÀ ORGANIZZATIVA COMPETENTE	PROCEDIMENTO	TERMINI PREVISTI	TEMPI MEDI ANNO 2013	TEMPI MEDI ANNO 2015	variazione su 2013 in gg.	variazione in valore %	MOTIVAZIONI SCOSTAMENTI
Tutela Consumatore e Fede Pubblica – Attività sanzionatoria	Controllo clausole vessatorie	120 gg. dalla data di comunicazione o notifica dell'avvio del procedimento alle parti	-				
	Restituzione alla produzione per l'utilizzo nell'industria di amidi e zuccheri	5 mesi dalla data di presentazione della domanda di pagamento alla restituzione alla produzione	-				
	Usi e consuetudini - redazione Raccolta Provinciale degli usi	Revisione periodica degli usi e consuetudini (di norma ogni 5 anni). I termini del procedimento sono individuati nella circolare n. 1695/C del 13/07/064 e dalla Giunta Camerale	-				
Borsa Merci – Prezzi e Tariffe / Protesti – Marchi e brevetti	Accettazione domande di deposito brevetti e marchi	In giornata l'attestazione di avvenuto deposito. Invio all'Ufficio Brevetti e Marchi (UIBM) entro 10 giorni	1 g.	0	1,00	100	
	Richieste di cancellazione dal Registro informatico protesti	20 gg. dalla ricezione della domanda + 5 gg. per l'esecuzione del provvedimento	1,38 gg.	1	0,38	28	
	Istanze di annotazione sul Registro informatico protesti	20 gg. dalla ricezione della domanda + 5 gg. per l'esecuzione del provvedimento	-	1			
	Sospensione pubblicazione sul Registro informatico protesti in esecuzione ordinanza Tribunale	5 gg. dalla notifica dell'ordinanza	1 g.				
	Cancellazione dal Registro informatico protesti a seguito di ricorso al G.d.P. o al Tribunale	5 gg. dalla notifica della sentenza	-				
	Pubblicazione protesti sul Registro informatico protesti	10 gg. dalla ricezione	entro 10 gg. dalla ricezione	entro 10 gg. dalla ricezione	0,00	0	
	Ammissione in Borsa Merci	90 gg. dalla domanda	20,86 gg.	32	-11,14	-53	Il termine di conclusione del procedimento dipende dalla data di convocazione della Deputazione di Borsa per la deliberazione sull'ammissione. La necessità di convocare la Deputazione ad intervalli di tempo, prevedendo un ordine del giorno non limitato ad una sola richiesta di accesso, ha determinato un allungamento dei termini del procedimento, che comunque si sono mantenuti ampiamente entro il termine massimo di legge
	Deposito listini	5 gg. da ricezione della domanda	In giornata				
	Visto di conformità prezzi	5 gg. da ricezione della domanda	In giornata				
	Pubblicazione quindicinale prezzi prodotti petroliferi	3 gg. lavorativi dalla scadenza della quindicina (15 e 30 di ogni mese)	2,33 gg.				
	Pubblicazione mensile prezzi carcasce bovine	Entro la prima settimana del mese successivo	Il martedì della prima settimana del mese successivo				
	Verifica tariffe idriche	90 gg. dalla ricezione della richiesta di verifica	-				
	Rimborso diritti di segreteria erroneamente versati	90 gg. dalla presentazione della domanda o dall'accertamento del diritto al rimborso	-				
Gestione Risorse Umane – Formazione – Relazioni Sindacali	Concorsi per assunzione personale	180 gg. dall'effettuazione della prima prova scritta					
	Autorizzazione ad assumere incarichi esterni	30 gg. dalla richiesta	7,7 gg.	10	-2,30	-30	
	Verifica ispettiva sulle autorizzazioni rilasciate per incarichi esterni	entro 60 gg. dall'inizio del procedimento di verifica	30 gg.	58	-28,00	-93	
Diritto Annuo	Discarico/sgravio importo iscritto a ruolo	30 gg. dal ricevimento dell'istanza	15 gg.	12	3,00	20	
	Rimborsi pagamenti diritto annuo non dovuto	90 gg. dal ricevimento dell'istanza	34 gg.	40	-6,00	-18	I tempi sono necessariamente risultati maggiori per effetto di una modifica procedurale nel frattempo intervenuta (esecuzione rimborsi solo dopo emanazione provvedimento cumulativo e non singole procedure dirette). Resta comunque un ampio margine rispetto il tempo previsto dalla normativa.

TEMPI MEDI DI ESECUZIONE DEI PROCEDIMENTI - raffronto 2013-2015

UNITÀ ORGANIZZATIVA COMPETENTE	PROCEDIMENTO	TERMINI PREVISTI	TEMPI MEDI ANNO 2013	TEMPI MEDI ANNO 2015	variazione su 2013 in gg.	variazione in valore %	MOTIVAZIONI SCOSTAMENTI
Registro Imprese	Comunicazione Unica	5 gg. dalla presentazione della domanda telematica	4,7 gg.	3	1,70	36	
	Registro Imprese - Iscrizione modificazione cancellazione deposito atti su domanda di parte	5 gg. dalla presentazione della domanda telematica	4,5 gg.	2,5	2,00	44	
	Denunce REA Iscrizione, Modificazione Cancellazione su istanza di parte	30 gg. dalla presentazione della domanda	4,3 gg.	2,6	1,70	40	
	Registro Imprese - Cancellazioni d'ufficio	2 gg. dalla ricezione della comunicazione	2 gg.	2	0,00	0	
	Registro Imprese - Iscrizione modificazione cancellazione e deposito, su iniziativa d'ufficio, di atti dell'Autorità Giudiziaria	2 gg. dalla ricezione della comunicazione	1 gg.	1	0,00	0	
	Iscrizione delle procedure concorsuali Registro Imprese	1 g. dal ricevimento della sentenza di fallimento	1 gg.	1	0,00	0	
	Iscrizione di provvedimenti dell'autorità governativa relativi alle cooperative	30 gg. dal ricevimento del provvedimento	3 gg.	3	0,00	0	
	Rilascio del nulla osta e attestazione dei parametri finanziari per inizio di attività imprenditoriale di cittadini extracomunitari	30 gg. dalla presentazione della domanda	7 gg.	7,4	-0,40	-6	lo scostamento rispetto al 2013 è giustificato dall'incremento del numero di nullaosta rilasciati (9 nel 2013 rispetto ai 26 del 2015) e dalla complessiva riduzione dell'organico dell'ufficio Registro Imprese
Albo Imprese Artigiane	Iscrizione modificazione cancellazione su domanda Albo imprese artigiane	5 gg. dalla presentazione telematica della domanda	2,3 gg.	3,4	-1,10	-48	Forte riduzione di organico: Notevole impatto sulla gestione del telematico dovuto alla riduzione di organico del 25% del personale di cat. C dal 1° maggio 2015, che si aggiunge alla fruizione regolare di permessi dovuti per legge (l.104) da aprile 2014 di altra unità Cat. C.
Carte digitali e Sedi decentrate	Rilascio Carta Nazionale dei Servizi (su dispositivo smart card o token usb)	30 gg. dalla presentazione della domanda	a vista	0	0,00	0	
	Rilascio carte tachigrafiche	15 gg. dalla presentazione della domanda	7 gg.	6	1,00	14	
Certificazione Estero/Certificazioni e vidimazioni	Rilascio di certificati e visure del Registro Imprese	30 gg. dalla presentazione della domanda	a vista	0	0,00	0	
	Rilascio copia atti depositati al Registro Imprese	30 gg. dalla presentazione della domanda	1,46 gg.	1,4	0,06	4	
	Bollatura e vidimazione di libri e scritture contabili	30 gg. dalla presentazione della domanda	sede centrale: 0,33	0,2	0,13	39	
			sedi decentrate: 7 gg.	3	4,00	57	
	Rilascio elenchi merceologici di imprese iscritte al Registro Imprese	30 gg. dalla presentazione della domanda	1,56 gg.	1,5	0,06	4	
	Rilascio dei Certificati Comunitari d'Origine	30 gg. dalla presentazione della domanda	sede centrale: a vista	0	0,00	0	
			sedi decentrate: 0,7 gg.	0,3	0,4	57	
	Emissione Carnet A.T.A.	30 gg. dalla presentazione della domanda	2,21 gg.	2,2	0,01	0	
	Rilascio Attestato di Libera Vendita	30 gg. dalla presentazione della domanda	sede centrale: a vista	0	0,00	0	
			sedi decentrate: 0,7 gg.	0,3	0,4	57	
Iscrizione all'Anagrafe Operatori con l'Estero - ItalianCom	30 gg. dalla presentazione della domanda	a vista	0	0,00	0		
Certificazioni ed attestazioni diverse per l'estero	30 gg. dalla presentazione della domanda	sede centrale: a vista	0	0,00	0		
		sedi decentrate: 0,7 gg.	0,3	0,40	57		

TEMPI MEDI DI ESECUZIONE DEI PROCEDIMENTI - raffronto 2013-2015

UNITÀ ORGANIZZATIVA COMPETENTE	PROCEDIMENTO	TERMINI PREVISTI	TEMPI MEDI ANNO 2013	TEMPI MEDI ANNO 2015	variazione su 2013 in gg.	variazione in valore %	MOTIVAZIONI SCOSTAMENTI
	Interventi camerati settoriali a favore delle imprese (bandi)	180 gg. dal ricevimento dell'istanza	137 gg.	155	-18,00	-13	Va considerato che il tempo medio del 2013 è stato calcolato considerando le graduatorie di più bandi. Al bando più impegnativo in termini di numerosità di domande presentate (bando innovazione tecnologica) sono abbinati bandi come quello sull'internazionalizzazione con un numero esiguo di domande e quindi tempi più rapidi per la predisposizione della graduatoria e, pertanto, i tempi medi si abbassano. Nel 2015 si fa riferimento alla graduatoria solo del bando innovazione tecnologica (1082 domande presentate)
	1ª fase: graduatoria domande ammesse a contributo						
	Interventi camerati settoriali a favore delle imprese (bando)	180 gg. dal ricevimento della rendicontazione	73 gg.	51	22,00	30	
Servizi finanziari – Contributi	2ª fase: provvedimento di erogazione contributo (domande ammesse)						
	Interventi camerati settoriali a favore delle imprese (bando)	180 gg. dalla data dell'ultima determina di liquidazione delle domande ammesse a contributo	151 gg.	30	121,00	80	
	3ª fase: provvedimento di erogazione contributo (domande sospese per esaurimento fondi)						
	Interventi camerati a sostegno di iniziative promozionali varie	179 gg. decorrenti da 60 gg. precedenti l'inizio dell'evento	31 gg.	36	-5,00	-16	L'emanazione di più bandi settoriali nel 2013 ha creato una notevole mole di lavoro negli anni successivi in relazione ai numerosi procedimenti di liquidazione dei contributi concessi (a fronte di 437 provvedimenti di liquidazione emanati nel 2013, nel 2015 sono stati emanati ben 797 provvedimenti (+82,38%))
	1ª fase: provvedimento di concessione del contributo						
	Interventi camerati a sostegno di iniziative promozionali varie	180 gg. dal ricevimento della rendicontazione	56 gg.	59	-3,00	-5	
	2ª fase: provvedimento di erogazione del contributo						

sommatoria % scostamenti -76

processi che hanno mantenuto i tempi

processi non rivolti all'esterno (rilevati ma non considerati nella sommatoria di calcolo)

Stato di salute dell'amministrazione

DESCRIZIONE	Monitoraggio risorse
AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE	tutte
KPI (peso 50%)	risorse per Interventi Economici
TARGET	utilizzo => 80%
DESCRIZIONE	Incidenza Oneri personale su Oneri correnti al netto di ammortamenti
AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE	tutte
KPI (peso 50%)	Valori di bilancio
TARGET	<= 23,86%
(peso obiettivo 20%)	

Per quest'ambito di valutazione si è ritenuto di prendere ad esame la dimensione economico-finanziaria, anche in considerazione degli effetti che si potessero determinare in funzione della riduzione delle entrate dell'Ente. Sono stati individuati due diversi indicatori di misurazione, in relazione ai quali si evidenzia che:

1. Le risorse per Interventi Economici, stanziati inizialmente in misura pari a 7.738.644 di euro, sono state oggetto di successive integrazioni e il loro valore aggiornato definitivo è di € 7.808.040,87.

A fronte di questo stanziamento, il valore effettivamente contabilizzato è di € 6.985.491,30 con un utilizzo pari all'89,47%, superiore al target atteso, come si evidenzia nel prospetto di dettaglio, con suddivisione per singolo obiettivo di intervento, che si seguito si riporta:

Relazione sulla Performance 2015

INTERVENTI ECONOMICI PER OBIETTIVI/PROGRAMMI ANNO 2015					
	Descrizione Obiettivo - programma	2015 preventivo	2015 preventivo aggiornato	2015 contabilizzato	%
OBIETTIVO A	SUPPORTO ALLE AZIENDE VERONESI PER L'ACCESSO AL CREDITO E ALL'INNOVAZIONE	3.670.000,00	3.670.000,00	3.660.025,00	99,73
06002012	<i>Contributi ai consorzi e alle cooperative di garanzia fidi per incremento del Fondo Rischi</i>	1.500.000,00	1.500.000,00	1.500.000,00	
06002013	<i>Contributi per sostegno di nuove attività riguardanti l'imprenditoria femminile</i>	20.000,00	20.000,00	10.025,00	
06002015	<i>Incentivi alle PMI per l'innovazione tecnologica</i>	2.150.000,00	2.150.000,00	2.150.000,00	
OBIETTIVO B	INTERVENTI PER LA COMMERCIALIZZAZIONE	700.000,00	700.000,00	628.737,57	89,82
06003016	<i>Interventi per la commercializzazione</i>	700.000,00	700.000,00	628.737,57	
OBIETTIVO C	INTERVENTI PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE	1.550.000,00	1.490.313,73	811.938,12	54,48
06004012	<i>Spese per la promozione internazionale dei settori produttivi</i>	1.550.000,00	1.490.313,73	811.938,12	
OBIETTIVO D	SPESE PER ATTIVITA' DI STUDI, RICERCA, FORMAZIONE ED EVENTI INFORMATIVI PER LE PMI	100.000,00	100.000,00	85.201,68	85,20
06005012	<i>Spese per la attività di studi, ricerca, formazione ed eventi informativi per le PMI</i>	30.000,00	30.000,00	5.201,68	
06005013	<i>Contributi ad organismi vari per attività di studi, ricerca, formazione ed eventi informativi per le PMI</i>	70.000,00	70.000,00	80.000,00	
OBIETTIVO F	SOSTEGNO AD ORGANISMI PROVINCIALE E REGIONALI	60.000,00	60.000,00	43.260,00	72,10
06006012	<i>Sostegno ad organismi per studi e ricerche sui settori economici provinciali</i>	60.000,00	60.000,00	43.260,00	
OBIETTIVO H	ONERI PER L'AZIENDA SPECIALE	464.895,00	464.895,00	464.895,00	100,00
06008012	<i>Oneri per l'azienda speciale</i>	464.895,00	464.895,00	464.895,00	
OBIETTIVO P	ATTIVITA' DI REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE	43.749,00	52.749,00	21.077,79	39,96
06019012	<i>Attività di regolazione del mercato e tutela del consumatore</i>	2.000,00	22.000,00	5.652,26	
06019013	<i>Attività di vigilanza prodotti</i>	41.749,00	30.749,00	15.425,53	
OBIETTIVO Q	INTERVENTI A FAVORE DELL'ECONOMIA	1.150.000,00	1.270.083,14	1.270.356,14	100,02
06009001	<i>Interventi a favore della Fondazione Arena di Verona</i>	1.000.000,00	1.120.083,14	1.120.083,14	
06009017	<i>Interventi a favore del settore del marmo</i>	150.000,00	150.000,00	150.273,00	
TOTALE		7.738.644,00	7.808.040,87	6.985.491,30	89,47

2. L'altro criterio di misurazione è relativo all'incidenza degli Oneri per personale sul valore degli Oneri correnti totali, calcolati al netto degli Ammortamenti. Quale target dell'indicatore è stato scelto di mantenere quel valore nei limiti indicati dal Preventivo annuale, ossia entro il 23,86%. Le rilevazioni fatte dunque a consuntivo, come evidenziato nella relazione della Giunta che accompagna il bilancio di esercizio, attestano l'incidenza degli Oneri per personale sugli Oneri correnti ad un valore pari al 23,83%, quindi in linea con il target atteso.

Impatti dell'azione amministrativa

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

L'esito finale dell'indagine di customer satisfaction esterna, rappresentato dal prospetto di sintesi già riportato nella precedente sezione 2.2, evidenzia che il target atteso è stato ampiamente raggiunto,: su un totale di 396 casi esaminati i giudizi positivi (valori 3-4-5) sono stati ben 363, pari al 92%.

Livelli di valutazione	Numero di giudizi complessivi	% Livello di soddisfazione espresso	Emoticon	Giudizio di soddisfazione	Giudizio prevalente
1	8	2%		Giudizio negativo	
2	25	6%		Giudizio sufficiente	
3-4-5	363	92%		Giudizio positivo	

Nel prospetto che segue si dà evidenza della effettiva misurazione della performance organizzativa di Ente, secondo i criteri analiticamente sopra esposti:

Performance Organizzativa di Ente			
Programmazione		Monitoraggio	Valore assegnato
DESCRIZIONE	Attuazione della strategia attraverso la declinazione degli obiettivi strategici in obiettivi operativi e azioni		
AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE	tutte		
KPI	sommatoria delle performance delle singole azioni/numero totale delle azioni pianificate		
TARGET	>= 85%	99%	
PESO	40%		40
DESCRIZIONE	Monitoraggio dei servizi camerali regolamentati da norme		
AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE	Unità organizzative dedicate ai servizi esterni		
KPI	tempi medi di erogazione dei servizi		
TARGET	mantenimento tempi rilevati nel 2013	24%	
PESO	30%		7,2
DESCRIZIONE	Monitoraggio risorse		
AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE	tutte		
KPI (peso 50%)	risorse per Interventi Economici		
TARGET	utilizzo => 80%	89,50%	
DESCRIZIONE	Incidenza Oneri Personale su Oneri Correnti al netto di ammortamenti		
AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE	tutte		
KPI (peso 50%)	valori di bilancio		
TARGET	<= 23,86%	23,83%	
PESO	20%		20
DESCRIZIONE	Indagine di customer satisfaction esterna		
AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE	Unità organizzative dedicate ai servizi esterni		
KPI	giudizi 3-4-5		
TARGET	> 80%	92%	
PESO	10%		10
Performance organizzativa conseguita dall'Ente			77,2

3.3 Obiettivi e piani operativi

Scendendo di livello lungo la struttura dell'albero della performance, attraverso i *programmi*, elemento di raccordo che non ha propri indicatori di misurazione ma è funzionale al meccanismo di risalita della performance, si passa alla sezione degli Obiettivi operativi annuali, affidati in esecuzione alla struttura camerale.

Prima di esporre nel dettaglio l'esito del processo di monitoraggio con la relativa rendicontazione dei risultati degli Obiettivi operativi, vengono riportati alcuni prospetti d'insieme utili per "inquadrare" i risultati secondo una logica di:

- *albero della performance*: seguendo lo sviluppo della struttura, per ognuna delle tre Aree strategiche, si presenta un quadro riepilogativo delle grafiche "a cruscotto" e delle sintetiche informazioni dei vari Obiettivi operativi;
- *performance di struttura*: fornisce un quadro d'insieme della performance ottenuta dalle Aree Organizzative della struttura camerale, con relativo dettaglio per Servizio o ufficio¹⁰.

¹⁰ Riferendosi alla sola struttura camerale, non sono riportati i dati relativi agli Obiettivi/azioni affidati all'azienda speciale

Area Strategica 01 - dettaglio Obiettivi Operativi



Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Performance	
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	01.01 - Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	Gestione amministrativa organismi partecipati	Gestione amministrativa organismi partecipati	100,00%	
		Gestione Partecipazioni	Potenziamento delle Infrastrutture strategiche, attraverso la gestione delle partecipazioni dell'Ente	100,00%	
	01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	Finanziamenti ai diversi settori economici	Sostegno finanziario alle imprese	Sostegno finanziario alle imprese	100,00%
			Attività a supporto dell'occupazione e dell'orientamento	Attività a supporto dell'occupazione e dell'orientamento	100,00%
	01.03 - Valorizzazione e sviluppo delle attività imprenditoriali, del lavoro e della formazione	Attività affidate all'azienda speciale Verona Innovazione	Attività di informazione, consulenza e orientamento per aspiranti imprenditori	Attività di informazione, consulenza e orientamento per aspiranti imprenditori	100,00%
			Attività seminariale e formativa tematica, master per imprenditori	Attività seminariale e formativa tematica, master per imprenditori	94,62%
			Conferimento dell'azienda speciale in T21 s.c. a r.l.	Conferimento dell'azienda speciale in T21 s.c. a r.l.	100,00%
			Supportare aziende ed enti pubblici nello sviluppo di progetti sociali e innovativi	Supportare aziende ed enti pubblici nello sviluppo di progetti sociali e innovativi	100,00%
			Supportare il finanziamento delle imprese e dei progetti di sviluppo	Supportare il finanziamento delle imprese e dei progetti di sviluppo	100,00%
			Attività realizzate dall'Ente	Promozione dell'imprenditoria femminile	Promozione dell'imprenditoria femminile

Area Strategica 02 - dettaglio Obiettivi Operativi



■ Critico ■ Da seguire con attenzione ■ In linea con le aspettative

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Performance	
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	Attività di regolazione, tutela e monitoraggio del mercato	Incremento delle informazioni raccolte in materia di prezzi	100,00%	
			Razionalizzazione della gestione Borsa Merci	100,00%	
			Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversi	88,95%	
	02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione		Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e delle imprese	99,63%
				Diffusione della conoscenza degli strumenti di tutela della proprietà intellettuale presso imprese e professionisti	100,00%
				Agroalimentare	100,00%
				Interventi plurisettoriali finalizzati alla promozione del Sistema Verona	100,00%
				Mobile e Marmo	100,00%
				Ortofrutta	100,00%
				Sistema Moda	100,00%
				Vino	100,00%
				02.03 - Analisi e conoscenza del sistema	Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia

Area Strategica 03 - Obiettivo strategico 03.01 con Obiettivi Operativi



Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Albo Artigiani - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza	100,00%
			Semplificazione e modernizzazione dei processi relativi all'ufficio commercio estero	100,00%
			Servizi Anagrafici - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza e la P.A.	100,00%
			Servizio Organizzazione e Personale - informatizzazione processi	100,00%
			Servizio Promozione - diffusione della telematizzazione nei rapporti con l'utenza	100,00%

Area Strategica 03 - Obiettivo strategico 03.02 con Obiettivi Operativi



Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Registro Imprese - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	100,00%
			Servizio Ragioneria e Affari generali: misure per contrastare il fenomeno della corruzione e adempimenti a tutela della trasparenza	100,00%
			Uffici di Staff - attività in materia di anticorruzione e trasparenza	100,00%
			Ufficio Provveditorato - adempimenti trasparenza	100,00%
		Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Attività informative del Servizio Promozione e su Verona Wine Top	100,00%
			Comunicazione Istituzionale	100,00%
			Comunicazione esterna a costo zero	100,00%
			Miglioramento della trasparenza e della comunicazione mediante il restyling della sezione artigiana	100,00%
			Servizio Regolazione del Mercato - diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa	100,00%

Area Strategica 03 - Obiettivo strategico 03.03 con Obiettivi Operativi



■ Critico ■ Da seguire con attenzione ■ In linea con le aspettative

Relazione sulla Performance 2015

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Gestione crescita professionale del personale e miglioramento benessere organizzativo	100,00%
			Miglioramento dell'efficienza amministrativa in linea con le previsioni del sistema qualità ISO 9001:2008	100,00%
			Miglioramento delle attrezzature e dei servizi del sistema informatico camerale	100,00%
			Migliorare l'efficienza dei servizi certificativi e delle attività dirette al pubblico	100,00%
			Monitoraggio sicurezza	100,00%
			Processi del Servizio Regolazione del Mercato	100,00%
			Processi del Servizio Studi e Ricerca	100,00%
			Processi dell'ufficio Albo artigiani	100,00%
			Processi relativi al Servizio Organizzazione e Personale	91,67%
			Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali	100,00%
			Processi relativi al Sistema Qualità e Servizio Promozione	100,00%
			Processi relativi all'Ufficio CED/Centro stampa	100,00%
			Processi relativi all'ufficio Commercio Estero	100,00%
			Processi relativi all'ufficio Provveditorato	100,00%
Registro Imprese - controllo qualità dati e aggiornamento procedure	100,00%			

Performance di struttura

Performance di Struttura			
Dirigente Responsabile	Area Organizzativa	Performance	media
CESARE VENERI - Area Staff e incarico ad interim	STAFF SEGRETARIO GENERALE	100%	100%
	RAGIONERIA E AFFARI GENERALI	100%	
RICCARDO BORGHERO . Area Affari Economici e incarico ad interim	AREA AFFARI ECONOMICI - Staff Sistema Qualità	100%	99,86%
	PROMOZIONE	100%	
	CED/Centro Stampa	100%	
	STUDI E RICERCA	100%	
	REGOLAZIONE DEL MERCATO	99,29%	
PIETRO SCOLA - Area Anagrafe e Registri ed incarico ad interim	REGISTRO IMPRESE	100%	99,48%
	ARTIGIANATO E CERTIFICAZIONI	100%	
	ORGANIZZAZIONE E PERSONALE	97,92%	
	Provveditorato e Servizi Generali	100%	

I valori di sintesi sopra esposti sono, nei prospetti delle pagine seguenti, dettagliati per Servizio e/o ufficio in riferimento alle Aree dirigenziali di responsabilità.

I prospetti rendicontano in dettaglio le attività realizzate dalla struttura camerale e i relativi risultati di performance raggiunti: la struttura grafica adottata riporta le indicazioni a partire dal livello degli Obiettivi Strategici al fine di dare completa informazione di come le diverse attività assegnate agli uffici camerali siano strettamente derivanti e coerenti con le strategie di pianificazione dell'Ente.

STAFF SEGRETARIO GENERALE (AA org)					
Segreterie Presidente e Segretario Generale (AA1 (org))					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	01.01 - Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	Gestione Partecipazioni	Gestione amministrativa organismi partecipati	Aggiornamento data base rappresentanti camerali in organismi partecipati	100,00%
				Raccolta report post assemblee organismi partecipati e relazioni informative alla Giunta	100,00%
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Uffici di Staff - attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Aggiornamento e pubblicazione trimestrale elenchi provvedimenti adottati dagli Organi camerali	100,00%
				03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni

URP - Comunicazione - Ambiente (AA2 (org))					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Comunicazione Istituzionale	Aggiornamento Carta dei Servizi	100,00%
				Regolamento di accesso agli atti	100,00%
				Comunicazione esterna a costo zero	Incremento dei post su Facebook e Twitter
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Monitoraggio sicurezza	Aggiornamento documenti ufficiali (Documento di Valutazione dei rischi - Piano di emergenza)	100,00%
				Attività di informazione nei confronti degli utenti	100,00%
				Attività di monitoraggio	100,00%
			Processi degli Uffici in Staff al Segretario Generale	Uffici in Staff - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	100,00%

Controllo di gestione e Valutazione strategica (AA3 (org))					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Uffici di Staff - attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Ciclo di gestione della performance - integrazione fasi con azioni del Piano anticorruzione	100,00%
				Rilevazione costi dei processi camerali	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi degli Uffici in Staff al Segretario Generale	Uffici in Staff - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	100,00%

RAGIONERIA E AFFARI GENERALI (DA org) - interim					
Contabilità (DA1 (org))					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	01.01 - Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	Gestione Partecipazioni	Potenziamento delle Infrastrutture strategiche, attraverso la gestione delle partecipazioni dell'Ente	Aggiornamento partecipazioni	100,00%
				Partecipazione dell'Ente alle Assemblee delle società partecipate	100,00%
				Piano di razionalizzazione delle partecipazioni dell'Ente secondo disposizioni Legge di Stabilità	100,00%
				Tempestività gestione procedure inerenti aumenti di capitale/cessioni/liquidazioni/affrancamenti in	100,00%

03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Servizio Ragioneria e Affari generali: misure per contrastare il fenomeno della corruzione e adempimenti a tutela della trasparenza	Aggiornamento sezione sito web e adempimenti anticorruzione	100,00%
				Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio	100,00%
				Enti controllati - Aggiornamento sezione informativa	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali	Publicazione Indice tempestività pagamenti	100,00%
				Analisi comparata costi/ricavi di competenza dell'Ente	100,00%
				Conservazione dei Conti di gestione Equitalia attraverso la fascicolazione e archiviazione elettronica	100,00%
				Gestione fornitori/clienti: Applicazione dello split payment ai fornitori dell'Ente	100,00%
				Servizio Ragioneria - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	100,00%

Gestione economica del personale (DA2 (org))

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Servizio Ragioneria e Affari generali: misure per contrastare il fenomeno della corruzione e adempimenti a tutela della trasparenza	Aggiornamento sezione sito web e adempimenti anticorruzione	100,00%
				Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio	100,00%
				Adeguamento posizioni previdenziali dei dipendenti camerali	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali	Aggiornamento posizioni trattamento di fine rapporto/previdenza complementare	100,00%
				Dichiarazione dei redditi pre-compilata	100,00%
				Servizio Ragioneria - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	100,00%

Diritto annuo (DA3 (org))

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Servizio Ragioneria e Affari generali: misure per contrastare il fenomeno della corruzione e adempimenti a tutela della trasparenza	Aggiornamento sezione sito web e adempimenti anticorruzione	100,00%
				Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio	100,00%
				Controllo procedure riscossione ed emissione ruoli esattoriali	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali	Recupero crediti diritto annuale nei confronti delle società di capitali cessate	100,00%
				Servizio Ragioneria - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	100,00%

Affari generali e giuridici/Protocollo informatico/Gestione (DA4 (org))

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	01.01 - Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	Gestione Partecipazioni	Potenziamento delle Infrastrutture strategiche, attraverso la gestione delle partecipazioni dell'Ente	Piano di razionalizzazione delle partecipazioni dell'Ente secondo disposizioni Legge di Stabilità	100,00%

03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Servizio Ragioneria e Affari generali: misure per contrastare il fenomeno della corruzione e adempimenti a tutela della trasparenza	Adozione misure in materia di prevenzione della corruzione e a tutela della trasparenza dell'attività amministrativa	100,00%
				Amministrazione trasparente e adempimenti anticorruzione	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali	GE.DOC. - Gestione documentale per la camera digitale	100,00%
				Protocollo/Spedizioni - Avvio gestione documentale per la Camera digitale	100,00%
				Riduzione % protocolli errati	100,00%
				Scarto d'archivio	100,00%

PROMOZIONE (BA org)					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	01.03 - Valorizzazione e sviluppo delle attività imprenditoriali, del lavoro e della formazione	Attività realizzate dall'Ente	Promozione dell'imprenditoria femminile	Iniziative per la promozione dell'Imprenditoria Femminile	100,00%

Sportello per l'internazionalizzazione - Eurosportello (BA1 (org))					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione	Agroalimentare	Aggiornamento portale Agroalimentare	100,00%
				Anuga di Colonia	100,00%
				Fancy Food di New York	100,00%
			Interventi plurisetoriali finalizzati alla promozione del Sistema Verona	Aggiornamento portale Automazione	100,00%
				EXPO 2015	100,00%
				Incoming settore meccanica e macchinari	100,00%
			Mobile e Marmo	Aggiornamento costante portale Arredamento	100,00%
				Incoming marmo	100,00%
			Sistema Moda	Aggiornamento portale Abbigliamento (moda)	100,00%
				12^ edizione concorso enologico Verona Wine Top	100,00%
				Verona Wine Top all'estero	100,00%
				Vinexpo di Bordeaux	100,00%
				Vinality	100,00%
			Vino	Servizio Promozione - diffusione della telematizzazione nei rapporti con l'utenza	Utilizzo portale Prenotazioni On Line per le richieste di partecipazione ad eventi promozionali
Presenza sui social network - eventi promozionali pubblicizzati sui social media istituzionali e/o Verona Wine Top	100,00%				
	Servizio Promozione - aggiornamenti sezione Amministrazione Trasparente	100,00%			
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Attività informative del Servizio Promozione e su Verona Wine Top	Social Media Marketing: incremento del traffico nei portali camerali	100,00%
				Predisposizione esecutivo Guida Verona Wine Top con risorse interne	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Sistema Qualità e Servizio Promozione	Servizio Promozione- Nuova gestione documentale per la Camera digitale	100,00%

Promozione Italia (BA2 (org))								
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance			
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione	Agroalimentare	Concorso produzioni olearie veronesi	100,00%			
			Interventi plurisettoriali finalizzati alla promozione del Sistema Verona	EXPO 2015	100,00%			
				Incoming settore meccanica e macchinari	100,00%			
				Mobile e Marmo	Aggiornamento costante portale Arredamento	100,00%		
			Ortofrutta	Convegni Cultivar: kiwi	100,00%			
				Convegni Cultivar: mele	100,00%			
			Vino	12^ edizione concorso enologico Verona Wine Top	100,00%			
				Vinitaly	100,00%			
			03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Attività informative del Servizio Promozione e su Verona Wine Top	Presenza sui social network - eventi promozionali pubblicizzati sui social media istituzionali e/o Verona Wine Top	100,00%
							Servizio Promozione - aggiornamenti sezione Amministrazione Trasparente	100,00%
03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Sistema Qualità e Servizio Promozione		Social Media Marketing: incremento del traffico nei portali camerali	100,00%			
				Predisposizione esecutivo Guida Verona Wine Top con risorse interne	100,00%			
Servizio Promozione- Nuova gestione documentale per la Camera digitale	100,00%							

Organizzazione eventi (BA3 (org))					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione	Agroalimentare	Concorso produzioni olearie veronesi	100,00%
			Interventi plurisettoriali finalizzati alla promozione del Sistema Verona	EXPO 2015	100,00%
				Incoming settore turismo	100,00%
				Mobile e Marmo	Aggiornamento costante portale Arredamento
			Vino	12^ edizione concorso enologico Verona Wine Top	100,00%
				Aggiornamento portale Verona Wine Top	100,00%
				Vinitaly	100,00%

03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Servizio Promozione - diffusione della telematizzazione nei rapporti con l'utenza	Utilizzo portale Prenotazioni On Line per le richieste di partecipazione ad eventi promozionali	100,00%
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Attività informative del Servizio Promozione e su Verona Wine Top	Presenza sui social network - eventi promozionali pubblicizzati sui social media istituzionali e/o Verona Wine Top	100,00%
				Servizio Promozione - aggiornamenti sezione Amministrazione Trasparente	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Sistema Qualità e Servizio Promozione	Social Media Marketing: incremento del traffico nei portali camerale	100,00%
Predisposizione esecutivo Guida Verona Wine Top con risorse interne				100,00%	
			Servizio Promozione- Nuova gestione documentale per la Camera digitale	100,00%	

Servizi finanziari - Contributi (BA4 (org))

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	Finanziamenti ai diversi settori economici	Sostegno finanziario alle imprese	Controlli su contributi camerale - attività 1^ semestre	100,00%
				Controlli su contributi camerale - attività 2^ semestre	100,00%
				Incentivi per l'internazionalizzazione II - anno 2013	100,00%
				Incentivi per la banda larga e la connettività di rete anno 2013	100,00%
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Sistema Qualità e Servizio Promozione	Predisposizione esecutivo Guida Verona Wine Top con risorse interne	100,00%
				Servizio Promozione- Nuova gestione documentale per la Camera digitale	100,00%

Centro Elaborazione Dati - Stamperia (BA6 (org))

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Miglioramento delle attrezzature e dei servizi del sistema informatico camerale	Supporto al RUP per gli aspetti informatici nell'ambito della ristrutturazione della sede camera	100,00%
				Supporto per gli aspetti informatici nell'acquisto e distribuzione di attrezzature	100,00%
				Servizio Promozione- Nuova gestione documentale per la Camera digitale	100,00%
				Riduzione tempi medi di gestione delle attività dell'ufficio CED/Centro stampa	100,00%

STUDI E RICERCA (BB org)

Centro studi (BB2 (org)) - Sportello informazione economico statistica

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale	Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia	Realizzazione report, studi, ricerche e relazioni	Elaborazione e analisi serie storiche esportazioni	100,00%
				Rapporto annuale sull'economia veronese	100,00%
				Realizzazione schede comunali	100,00%
				Report annuale Verona-Mondo. Interscambio commerciale	100,00%
				Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese - attività 1^ semestre	100,00%
				Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese - attività 2^ semestre	100,00%
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi del Servizio Studi e Ricerca	Servizio Studi e ricerca - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	100,00%

REGOLAZIONE DEL MERCATO (DC org) - interim

Tutela consumatore/Fede pubblica/Attività sanzionatoria (DC1 (org))

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	Attività di regolazione, tutela e monitoraggio del mercato	Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e delle imprese	Attività di informazione alle imprese su etichettatura prodotti e informazioni ai consumatori	100,00%
				Attività sanzionatoria - verbali di accertamento - 1^ semestre	100,00%
				Attività sanzionatoria - verbali di accertamento - 2^ semestre	100,00%
				Attività sanzionatoria:emissione minuta ruolo	100,00%
				Attività sanzionatoria:verifica pagamenti ruolo 2011	100,00%
				Tutela della fede pubblica - verifiche sui concorsi a premio	100,00%
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Servizio Regolazione del Mercato - diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa	Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Attività sanzionatoria	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi del Servizio Regolazione del Mercato	Uff. Tutela del consumatore - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	100,00%

Metrologia legale/Vigilanza prodotti (DC2 (org))					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	Attività di regolazione, tutela e monitoraggio del mercato	Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e delle imprese	Attività di sorveglianza su metalli preziosi	100,00%
				Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori - 1^ semestre	100,00%
				Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori - 2^ semestre	100,00%
				Verifiche metrologiche su strumenti di misura - 1^ semestre	90,35%
				Verifiche metrologiche su strumenti metrici - 2^ semestre	100,00%
				Vigilanza strumenti metrici - 1^ semestre	100,00%
				Vigilanza strumenti metrici - 2^ semestre	100,00%
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Servizio Regolazione del Mercato - diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa	Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Metrologia legale	100,00%
				Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Vigilanza prodotti	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi del Servizio Regolazione del Mercato	Uff. Metrologia legale - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	100,00%

Borsa merci/Prezzi e tariffe/Protesti/Marchi e brevetti (DC3 (org))					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	Attività di regolazione, tutela e monitoraggio del mercato	Incremento delle informazioni raccolte in materia di prezzi	Diffusione informazioni relative ai prezzi di mercato - 1^ semestre	100,00%
				Diffusione informazioni relative ai prezzi di mercato - 2^ semestre	100,00%
			Razionalizzazione della gestione Borsa Merci	Promozione attività BMTI	100,00%
				Revisione Regolamento Speciale Borsa Merci	100,00%
		Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività	Diffusione della conoscenza degli strumenti di tutela della proprietà intellettuale presso imprese e professionisti	Gestione Sportello Tutela Proprietà Intellettuale - attività 1^ semestre	100,00%
				Gestione Sportello Tutela Proprietà Intellettuale - attività 2^ semestre	100,00%
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Servizio Regolazione del Mercato - diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa	Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Marchi e Brevetti / Protesti	100,00%
				Monitoraggio tempi di evasione istanze di cancellazione protesti	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi del Servizio Regolazione del Mercato	Uff. Brevetti/Protesti - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	100,00%

Mediazione e Arbitrato (DC4 (org))					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	Attività di regolazione, tutela e monitoraggio del mercato	Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversi	Diffusione della conoscenza dell'arbitrato e della mediazione	100,00%
				Gestione Camera arbitrale: formazione ai professionisti sull'arbitrato	100,00%
				Gestione Camera arbitrale: revisione dei criteri di nomina degli arbitri	100,00%
				Gestione Camera arbitrale: revisione elenco arbitri	100,00%
				Gestione Organismo di Mediazione: attività di informazione/comunicazione sul territorio	100,00%
				Gestione Organismo di mediazione: miglioramento della performance di gestione delle procedure	100,00%
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Servizio Regolazione del Mercato - diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa	Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Mediazione	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi del Servizio Regolazione del Mercato	Uff. Mediazione - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	100,00%

AREA AFFARI ECONOMICI (B (org))					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Sistema Qualità e Servizio Promozione	Indagine esterna di Customer Satisfaction	100,00%
				Indagine interna di Customer Satisfaction	100,00%

REGISTRO IMPRESE (CA org)
Registro Imprese (CA1 (org))

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Servizi Anagrafici - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza e la P.A.	Incremento SUAP telematico SCIA camerali	100,00%
				Incremento SUAP telematico integrato Comunica	100,00%
				Incremento utilizzo PEC	100,00%
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Registro Imprese - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	Controllo a campione pratiche SCIA	100,00%
				Implementazione del servizio Registro in Pillole	100,00%
				Rilevazione posizioni evase con autorizzazione	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Registro Imprese - controllo qualità dati e aggiornamento procedure	Bilanci non depositati	100,00%
				Cancellazioni d'ufficio	100,00%
				Creazione quadro sinottico sanzioni società capitali	100,00%
				Mantenimento dei tempi di evasione per le prat. R.I.	100,00%
				Registro Imprese - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	100,00%
				Telelavoro	100,00%

Abilitazioni/Sanzioni (CA2 (org))

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Servizi Anagrafici - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza e la P.A.	Incremento SUAP telematico SCIA camerali	100,00%
				Incremento utilizzo PEC	100,00%
				Controllo a campione pratiche SCIA	100,00%
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Registro Imprese - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	Implementazione del servizio Registro in Pillole	100,00%
				Rilevazione posizioni evase con autorizzazione	100,00%
				Bilanci non depositati	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Registro Imprese - controllo qualità dati e aggiornamento procedure	Cancellazioni d'ufficio	100,00%
				Creazione quadro sinottico sanzioni società capitali	100,00%
				Mantenimento dei tempi di evasione per le prat. R.I.	100,00%
				Telelavoro	100,00%
				Uff. Abilitazioni/sanzioni - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	100,00%

Carte digitali e Sedi decentrate (CA3 (org))

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Servizi Anagrafici - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza e la P.A.	Incremento utilizzo PEC	100,00%
				Rilascio firma digitale a domicilio	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Registro Imprese - controllo qualità dati e aggiornamento procedure	Riorganizzazione delle sedi decentrate	100,00%
				Uff. Carte digitali/sedi decentrate - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	100,00%

ARTIGIANATO E CERTIFICAZIONI (CB org)

Albo imprese artigiane (CB1 (org))					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Albo Artigiani - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza	Formazione Starweb Ufficio Artigiani	100,00%
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Miglioramento della trasparenza e della comunicazione mediante il restyling della sezione artigiana	Ufficio Albo Imprese Artigiane - restyling sezione su sito web	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi dell'ufficio Albo artigiani	Coordinamento su riordino e informatizzazione delle posizioni artigiane IVS cartacee (cartellini)	100,00%
				Rispetto tempi evasione delle pratiche telematiche artigiane	100,00%
Uff. Albo Artigiani - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	100,00%				

Certificazioni estero/Certificazioni e vidimazioni (CB2 (org))						
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance	
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Semplificazione e modernizzazione dei processi relativi all'ufficio commercio estero	Introduzione visto poteri di firma sui documenti destinati all'estero	100,00%	
			Migliorare l'efficienza dei servizi certificativi e delle attività dirette al pubblico	Riduzione dei tempi per il rilascio elenchi dal Registro Imprese	100,00%	
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi all'ufficio Commercio Estero	Rilascio certificazioni e visure dal Registro Imprese ed Albo artigiani	Rilascio certificazioni e visure dal Registro Imprese ed Albo artigiani	100,00%
				Vidimazione dei libri e registri a seguito presentazione pratiche L2.	Vidimazione dei libri e registri a seguito presentazione pratiche L2.	100,00%
				Ampliamento dei controlli sulle dichiarazioni rese per il rilascio di certificati di origine	Ampliamento dei controlli sulle dichiarazioni rese per il rilascio di certificati di origine	100,00%
				Riduzione dei tempi di rilascio dei certificati di origine comunitari	Riduzione dei tempi di rilascio dei certificati di origine comunitari	100,00%
	Riduzione dei tempi per il rilascio dei carnet ATA	Riduzione dei tempi per il rilascio dei carnet ATA	100,00%			
	Uff. Certificazioni/Estero - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	Uff. Certificazioni/Estero - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	100,00%			

Servizio Organizzazione e Personale- interim

Gestione risorse umane/Formazione/Relazioni sindacali (DB1 (org))						
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance	
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Servizio Organizzazione e Personale - informatizzazione processi	Digitalizzazione comunicazioni a dipendenti, GEP e OO.SS.	100,00%	
				Piano per l'utilizzo del Telelavoro	100,00%	
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Servizio Organizzazione e Personale	Gestione crescita professionale del personale e miglioramento benessere organizzativo	Monitoraggio della formazione	100,00%
				Redazione Piano annuale della formazione	Redazione Piano annuale della formazione	100,00%
				Adozione Regolamento servizi conto terzi	Adozione Regolamento servizi conto terzi	50,00%
	Razionalizzazione banche dati dell'ufficio Gestione Risorse Umane	Razionalizzazione banche dati dell'ufficio Gestione Risorse Umane	100,00%			
	Uff. Gestione Risorse umane - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	Uff. Gestione Risorse umane - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	100,00%			

Provveditorato e Servizi generali (Dd1 org) - interim

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Ufficio Provveditorato - adempimenti trasparenza	Provveditorato - Adempimenti trasparenza in ottica di efficienza	100,00%

03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Miglioramento dell'efficienza amministrativa in linea con le previsioni del sistema qualità ISO 9001:2008	Revisione del sistema di valutazione dei fornitori con aggiornamento della procedura per la qualità	100,00%
			Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali	Gestione fornitori/clienti - utilizzo sistema di fatturazione elettronica e procedure di liquidazione telematica delle fatture	100,00%
			Processi relativi all'ufficio Provveditorato	Attività monitoraggio auto camerali	100,00%
				Attività monitoraggio fornitori	100,00%
				Uff. Provveditorato - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	100,00%

Il dettaglio operativo

Il prospetto che segue è utile per fornire ulteriori elementi di dettaglio nell'analisi di rendicontazione dei risultati raggiunti: per ognuno degli obiettivi operativi/azioni esaminati sono riportati la descrizione dell'indicatore di misurazione associato, dell'eventuale peso assegnato, del valore atteso e di quello ottenuto, oltre ad essere quest'ultimo rapportato, ed eventualmente mediato, come valore di "figlio" sull'elemento "padre" cui appartengono.

Relativamente al formato grafico adottato, stante la quantità di informazioni riportate ed anche per non comprometterne la leggibilità, lo schema prende avvio da un livello intermedio dell'albero della performance, ossia dai Programmi che non sono associati a specifici indicatori di misurazione ma, attraverso il meccanismo della risalita della performance, sommano i risultati "operativi" rapportandoli sugli obiettivi strategici.

Dettaglio Operativo Piano completo con azioni									
PROGRAMMA	Indicatore (KPI)	Peso	TARGET		% indicatore	Performance Obiettivo/Azione da KPI	Performance Obiettivo/Figli	Performance complessiva Obiettivo	COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
OBIETTIVO OPERATIVO			valore atteso	valore rilevato					
AZIONE									
Gestione Partecipazioni (PR17.)							100,00%	100,00%	
Gestione amministrativa organismi partecipati (OO106.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%		100,00%	100,00%	
Aggiornamento data base rappresentanti camerali in organismi partecipati(AZ433.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				Il database interno relativo alle rappresentanze camerali è stato tenuto costantemente aggiornato.
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Raccolta report post assemblee organismi partecipati e relazioni informative alla Giunta (AZ434.)						100,00%		100,00%	Di tutte le assemblee tenutesi in corso del 2015 è stata fornita alla Giunta una puntuale informativa circa le risultanze delle medesime.
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				
Potenziamento delle Infrastrutture strategiche, attraverso la gestione delle partecipazioni dell'Ente (OO103.)						100,00%	100,00%	100,00%	
	Volume di attività gestito dal personale addetto al processo di gestione delle partecipazioni strategiche in termini di numero di partecipazioni possedute	1,00 >=	7,00	16,67	100,00%				
Aggiornamento partecipazioni (AZ403.)						100,00%		100,00%	aggiornamento periodico sito web - aggiornamento partecipazioni dati di bilancio/assetti proprietari/visura storica e scheda società' 21/08/15 associazioni aggiornamento 01/12/15
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Partecipazione dell'Ente alle Assemblee delle società partecipate (AZ402.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				adozione deliberazioni di giunta o determinazioni presidenziali d'urgenza in occasione di tutte le assemblee delle società' partecipate
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Piano di razionalizzazione delle partecipazioni dell'Ente secondo disposizioni Legge di Stabilità (AZ400.)						100,00%		100,00%	attuazione fasi del piano secondo le tempistiche previste. Comunicata entro il 31/12/15 l'uscita dell'ente dalle società' di gestione dei Consorzi dei mercati ortofrutticoli di Valeggio/Villafranca/Bussolengo e Pescantina
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Tempestività gestione procedure inerenti aumenti di capitale/cessioni/liquidazioni/affrancamenti in società partecipate (AZ401.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				adottate nei tempi richiesti le deliberazioni inerenti T2i, Job camere, IC outsourcing
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Finanziamenti ai diversi settori economici (PR18.)							100,00%	100,00%	
Sostegno finanziario alle imprese (OO73.)						100,00%	100,00%	100,00%	risorse economiche stanziare completamente utilizzate; bando innovazione tecnologica e bandi confidi
	Grado di utilizzo delle risorse economiche	1,00 >=	100,00%	100,00%	100,00%				

PROGRAMMA OBIETTIVO OPERATIVO AZIONE	Indicatore (KPI)	Peso	TARGET		% indicatore	Performance Obiettivo/Azion e da KPI	Performance Obiettivo/Figli	Performance complessiva Obiettivo	COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
			valore atteso	valore rilevato					
Controlli su contributi camerali - attività 1^ semestre (AZ308.)						100,00%		100,00%	(al 31/12/2015 effettuati i n. 65 controlli previsti)
	Atti di controllo eseguiti	1,00	>=	25,00	25,00	100,00%			
Controlli su contributi camerali - attività 2^ semestre (AZ309.)						100,00%		100,00%	
	Atti di controllo eseguiti	1,00	>=	40,00	40,00	100,00%			
Incentivi per l'internazionalizzazione II - anno 2013 (AZ307.)						100,00%		100,00%	Obiettivo raggiunto nel primo semestre 2015 (concluse liquidazioni nel primo semestre)
	Tempi medi gestione attività	1,00	<=	170,00	78,44	100,00%			
Incentivi per la banda larga e la connettività di rete anno 2013 (AZ306.)						100,00%		100,00%	Obiettivo raggiunto nel primo semestre 2015 (concluse liquidazioni nel primo semestre)
	Tempi medi gestione attività	1,00	<=	170,00	89,90	100,00%			
Attività affidate all'azienda speciale Verona Innovazione (PR20.)							99,10%	99,10%	
Attività a supporto dell'occupazione e dell'orientamento (OO97.)						100,00%	100,00%	100,00%	
	Certificazioni qualità o accreditamenti	1,00	>=	4,00	4,00	100,00%			
Progetti di riqualificazione professionale anche in convenzione con altri Enti (AZ389.)						100,00%		100,00%	
	Utenti di progetti di riqualificazione realizzati nell'anno	0,50	>=	20,00	22,00	100,00%			
	Utenti dei progetti di mobilità internazionale	0,50	>=	300,00	455,00	100,00%			
Sportello stage - alternanza scuola lavoro - orientamento (AZ390.)						100,00%		100,00%	
	Stage avviati nell'anno	1,00	>=	50,00	56,00	100,00%			
Attività di informazione, consulenza e orientamento per aspiranti imprenditori (OO98.)						100,00%	100,00%	100,00%	
	CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)	0,50	>=	0,85	0,97	100,00%			
	Gestione accoglienza utenza sistema CRM	0,50	=	SI	SI	100,00%			
Attività formativa su opportunità per imprenditoria giovanile (AZ391.)						100,00%		100,00%	
	Eventi formativi o incontri specialistici	1,00	>=	4,00	14,00	100,00%			
Servizio Nuova Impresa: percorsi di avviamento e orientamento per lo star-up di impresa (AZ392.)						100,00%		100,00%	
	Tempi medi gestione attività	1,00	<=	7,00	5,00	100,00%			
Attività seminariale e formativa tematica, master per imprenditori (OO99.)						100,00%	89,23%	94,62%	
	Offerta formativa coordinata dall'azienda speciale	1,00	>=	100,00	120,00	100,00%			
Coordinamento attività formativa delle Associazioni di categoria (AZ393.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100,00%			
Organizzazione corsi di formazione per imprese e formazione (AZ394.)						67,69%		67,69%	realizzati n.11 corsi su un totale di 25 proposti
	% realizzazione attività formativa azienda speciale	1,00	>=	65,00%	44,00%	67,69%			
Organizzazione di formazione specialistica imprenditoriale e specialistica (AZ395.)						100,00%		100,00%	
	Partecipanti ad eventi	0,50	>=	8,00	10,00	100,00%			
	Eventi formativi o incontri specialistici	0,50	>=	2,00	6,00	100,00%			
Conferimento dell'azienda speciale in T2I s.c. a r.l. (OO102.)						100,00%	100,00%	100,00%	conferimento effettuato entro il 2015 con efficacia operativa dal 1/1/2016
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100,00%			
Impostazione accordo e predisposizione dati economici ed operativi per la CCIAA (AZ399.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100,00%			
Supportare aziende ed enti pubblici nello sviluppo di progetti sociali ed innovativi (OO101.)						100,00%	100,00%	100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100,00%			

PROGRAMMA OBIETTIVO OPERATIVO AZIONE	Indicatore (KPI)	Peso	TARGET		% indicatore	Performance Obiettivo/Azion e da KPI	Performance Obiettivo/Figli	Performance complessiva Obiettivo	COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
			valore atteso	valore rilevato					
Servizi al lavoro: realizzazione progetto CSR (AZ398.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	progetti completati: in particolare WorkLife Balance con 2 edizioni Corso Aspiranti Imprenditrici e Orientalimpresa -orientamento all'autoimprenditorialità
Servizio Nuova Impresa: realizzazione progetto WorkLife Balance (AZ397.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	
Supportare il finanziamento delle imprese e dei progetti di sviluppo (OO100.)	Grado di utilizzo delle risorse economiche	1,00	>=	70,00%	186,27%	100,00%	100,00%	100,00%	Le risorse realizzate a consuntivo (€ 74.508) sono maggiori di quelle attese (€ 40.000)
Servizio Europrogettazione - monitoraggio bandi comunitari e (AZ396.)	Europrogettazione - nuovi progetti presentati nell'anno	0,50	>=	5,00	6,00	100,00%	100,00%	100,00%	
	Europrogettazione - realizzazione e rendicontazione annualità di progetto già finanziate	0,50	>=	2,00	2,00	100,00%	100,00%	100,00%	
Attività realizzate dall'Ente (PR21.)							100,00%	100,00%	
Promozione dell'imprenditoria femminile (OO75.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	
							100,00%	100,00%	
Iniziativa per la promozione dell'Imprenditoria Femminile (AZ310.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	
Attività di regolazione, tutela e monitoraggio del mercato (PR28.)							97,14%	97,14%	
Incremento delle informazioni raccolte in materia di prezzi (OO93.)	Publicazioni e report informativi redatti dall'Ente	0,50	>=	100,00	101,00	100,00%	100,00%	100,00%	In sede di revisione era stata cancellata l'azione relativa alla Revisione del Prezzario, senza procedere anche alla rettifica del KPI collegato all'obiettivo operativo annuale che risulta quindi inferiore all'atteso. In sede di valutazione quindi, si applica il metodo della risalita della performance e si considera il valore degli elementi figli.
	Voci merceologiche nel Prezzario Opere Edili	0,50	>=	4.500,00	3.100,00	68,89%	100,00%	100,00%	
Diffusione informazioni relative ai prezzi di mercato - 1° semestre (AZ377.)	Publicazioni e report informativi redatti dall'Ente	1,00	>=	50,00	51,00	100,00%	100,00%	100,00%	
							100,00%	100,00%	
Diffusione informazioni relative ai prezzi di mercato - 2° semestre (AZ378.)	Publicazioni e report informativi redatti dall'Ente	1,00	>=	50,00	50,00	100,00%	100,00%	100,00%	
							100,00%	100,00%	
Razionalizzazione della gestione Borsa Merci (OO94.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	
							100,00%	100,00%	
Promozione attività BMTI (AZ381.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	in data 16.7.2015 incontro in webconference con Associazioni di categoria
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	Inviata lettera informativa ad Associazioni di categoria prot. N.14249 del 15.5.2015
Revisione Regolamento Speciale Borsa Merci (AZ380.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	applicazione nuovo Regolamento approvato
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	Presentata bozza a Deputazione il 16 marzo 2015; approvazione DG n. 96 del 14 aprile 2015; Deliberazione di Consiglio n. 4 del 27 aprile 2015
Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alter (OO91.)	Procedure di mediazione e/o arbitrato	1,00	>=	380,00	296,00	77,89%	100,00%	88,95%	n. 287 procedure di Mediazione, n. 2 procedure di Arbitrato Amministrato e n. 7 richieste di nomina arbitro
							100,00%	100,00%	
Diffusione della conoscenza dell'arbitrato e della mediazione (AZ363.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	monitorato gruppo di discussione su LinkedIn

PROGRAMMA OBIETTIVO OPERATIVO AZIONE	Indicatore (KPI)	Peso	TARGET		% indicatore	Performance Obiettivo/Azione e da KPI	Performance Obiettivo/Figli	Performance complessiva Obiettivo	COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
			valore atteso	valore rilevato					
Gestione Camera arbitrale: formazione ai professionisti sull'arbitrato (AZ362.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	realizzato corso in 6 moduli per un totale di 24 ore	
Gestione Camera arbitrale: revisione dei criteri di nomina degli arbitri (AZ360.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%		
Gestione Camera arbitrale: revisione elenco arbitri (AZ361.)	% attività di verifica	1,00 >=	25,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		
Gestione Organismo di Mediazione: attività di informazione/comunicazione sul territorio (AZ467.)	Eventi formativi o incontri specialistici	1,00 >=	2,00	2,00	100,00%	100,00%	100,00%	1 simulazione c/o Ist Einaudi + 1 c/o UniVR	
Gestione Organismo di mediazione: miglioramento della performance di gestione delle procedure (AZ357.)	Tempi medi gestione attività	1,00 <=	75,00	59,00	100,00%	100,00%	100,00%		
Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e delle imprese (OO92.)	Atti di controllo eseguiti	1,00 >=	2.200,00	2.760,00	100,00%	100,00%	99,63%	201 strumenti metrici sorvegliati; 7 verifiche metalli preziosi; 2,280 strumenti metrici verificati; 30 verifiche sicurezza prodotti; 242 interventi per concorsi a premio	
Attività di informazione alle imprese su etichettatura prodotti e informazioni ai consumatori (AZ371.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	effettuato invio massivo a n. 7311 imprese in data 26/08/2015	
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	estrazione dati da Ulisse per selezione campione di imprese da contattare mediante invio massivo di pec	
Attività di sorveglianza su metalli preziosi (AZ366.)	Metrologia legale: verifiche su metalli preziosi	1,00 >=	6,00	7,00	100,00%	100,00%	100,00%		
Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori - 1° semestre (AZ364.)	Atti di controllo eseguiti	1,00 >=	15,00	15,00	100,00%	100,00%	100,00%	Effettuate 6 verifiche ispettive etichettatura tessili, 3 sicurezza giocattoli, 2 prodotti elettrici Emc, 1 Dpi di 1° categoria, 1 codice del consumo e 2 informazioni consumi ed emissioni CO2.	
Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori - 2° semestre (AZ365.)	Atti di controllo eseguiti	1,00 >=	15,00	15,00	100,00%	100,00%	100,00%	Realizzate 15 verifiche ispettive: 2 tessili, 3 giocattoli, 5 DPI e 5 consumi ed emissioni CO2	
Attività sanzionatoria - verbali di accertamento - 1° semestre (AZ372.)	% evasione verbali di accertamento	1,00 >=	65,00%	68,67%	100,00%	100,00%	100,00%		
Attività sanzionatoria - verbali di accertamento - 2° semestre (AZ373.)	% evasione verbali di accertamento	1,00 >=	70,00%	72,33%	100,00%	100,00%	100,00%	evasi 285 su 485	
								evasi 434 verbali sui 600 raccolti	
Attività sanzionatoria:emissione minuta ruolo (AZ376.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	emessa minuta di ruolo in data 23/12/2015	
Attività sanzionatoria:verifica pagamenti ruolo 2011 (AZ375.)	Posizioni a ruolo da verificare	1,00 >=	206,00	206,00	100,00%	100,00%	100,00%	completate le verifiche per tutte le posizioni	
Tutela della fede pubblica - verifiche sui concorsi a premio (AZ374.)	Verifiche sui concorsi a premio	1,00 >=	90,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		
Verifiche metrologiche su strumenti di misura - 1° semestre (AZ367.)	Metrologia legale: strumenti verificati	1,00 >=	1.150,00	1.039,00	90,35%	90,35%	90,35%		

PROGRAMMA OBIETTIVO OPERATIVO AZIONE	Indicatore (KPI)	Peso	TARGET		% indicatore	Performance Obiettivo/Azion e da KPI	Performance Obiettivo/Figli	Performance complessiva Obiettivo	COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
			valore atteso	valore rilevato					
Verifiche metrologiche su strumenti metrici - 2^ semestre (AZ368.)	Metrologia legale: strumenti verificati	1,00	>=	950,00	1.241,00	100,00%	100,00%	100,00%	
Vigilanza strumenti metrici - 1^ semestre (AZ369.)	Sorveglianza strumenti metrici	1,00	>=	80,00	112,00	100,00%	100,00%	100,00%	incrementata attività di sorveglianza causa esposti pervenuti da altre forze dell'ordine e particolari situazioni rilevate sul territorio
Vigilanza strumenti metrici - 2^ semestre (AZ370.)	Sorveglianza strumenti metrici	1,00	>=	60,00	89,00	100,00%	100,00%	100,00%	
Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività (PR27.)							100,00%	100,00%	
Diffusione della conoscenza degli strumenti di tutela della proprietà intellettuale presso imprese e professionisti (OO90.)	Partecipanti ad eventi	1,00	>=	150,00	196,00	100,00%	100,00%	100,00%	
Gestione Sportello Tutela Proprietà Intellettuale - attività 1^ semestre (AZ355.)	Eventi formativi o incontri specialistici	1,00	>=	3,00	3,00	100,00%	100,00%	100,00%	Organizzati 3 seminari con totale di 116 partecipanti (media di 38,67 ad incontro)
Gestione Sportello Tutela Proprietà Intellettuale - attività 2^ semestre (AZ356.)	Eventi formativi o incontri specialistici	1,00	>=	2,00	2,00	100,00%	100,00%	100,00%	organizzati 2 seminari con 80 partecipanti (media per incontro 40 partecipanti)
Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione (PR22.)							100,00%	100,00%	
Agroalimentare (OO77.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	
Aggiornamento portale Agroalimentare (AZ318.)	Portali web/profil social network - news o post semestrali pubblicati	0,50	>=	15,00	34,00	100,00%	100,00%	100,00%	
	Portali web/profil social network - numero totale annuo news o post pubblicati	0,50	>=	35,00	62,00	100,00%	100,00%	100,00%	
Anuga di Colonia (AZ316.)	CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)	0,50	>=	3,50	4,20	100,00%	100,00%	100,00%	
	Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione	0,50	>=	5,00	9,00	100,00%	100,00%	100,00%	
Concorso produzioni olearie veronesi (AZ468.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	
Fancy Food di New York (AZ317.)	CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)	0,50	>=	3,50	5,00	100,00%	100,00%	100,00%	
	Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione	0,50	>=	5,00	7,00	100,00%	100,00%	100,00%	
Interventi plurisettoriali finalizzati alla promozione del Sistema Verona (OO81.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	
Aggiornamento portale Automazione (AZ324.)	Portali web/profil social network - news o post semestrali pubblicati	0,50	>=	15,00	31,00	100,00%	100,00%	100,00%	
	Portali web/profil social network - numero totale annuo news o post pubblicati	0,50	>=	35,00	59,00	100,00%	100,00%	100,00%	
EXPO 2015 (AZ325.)	Realizzazione attività correlate ad EXPO 2015	1,00	=	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	

PROGRAMMA OBIETTIVO OPERATIVO AZIONE	Indicatore (KPI)	Peso	TARGET		% indicatore	Performance Obiettivo/Azion e da KPI	Performance Obiettivo/Figli	Performance complessiva Obiettivo	COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
			valore atteso	valore rilevato					
Incoming settore meccanica e macchinari (AZ469.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%		
Incoming settore turismo (AZ326.)	Partecipanti ad eventi	0,50 >	60,00	72,00	100,00%	100,00%	100,00%		
	Tour operator stranieri coinvolti	0,50 >=	6,00	11,00	100,00%				
Mobile e Marmo (OO79.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%		
Aggiornamento costante portale Arredamento (AZ322.)	Portali web/profilii social network - news o post semestrali pubblicati	0,50 >=	15,00	25,00	100,00%				
	Portali web/profilii social network - numero totale annuo news o post pubblicati	0,50 >=	35,00	49,00	100,00%				
Incoming marmo (AZ321.)	CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)	0,50 >=	3,50	4,35	100,00%	100,00%	100,00%		
	Partecipanti ad eventi	0,50 >=	12,00	20,00	100,00%				
Ortofrutta (OO78.)	Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione nell'anno	1,00 >=	2,00	2,00	100,00%	100,00%	100,00%		
Convegni Cultivar: kiwi (AZ320.)	Partecipanti ad eventi	1,00 >=	170,00	250,00	100,00%	100,00%	100,00%		
Convegni Cultivar: mele (AZ319.)	Partecipanti ad eventi	1,00 >=	80,00	116,00	100,00%	100,00%	100,00%		
Sistema Moda (OO80.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%		
Aggiornamento portale Abbigliamento (moda) (AZ323.)	Portali web/profilii social network - news o post semestrali pubblicati	0,50 >=	15,00	25,00	100,00%				
	Portali web/profilii social network - numero totale annuo news o post pubblicati	0,50 >=	35,00	50,00	100,00%				
Vino (OO76.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%		
12ª edizione concorso enologico Verona Wine Top (AZ312.)	Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione	1,00 >=	80,00	100,00	100,00%	100,00%	100,00%		
Aggiornamento portale Verona Wine Top (AZ315.)	Portali web/profilii social network - news o post semestrali pubblicati	0,50 >=	15,00	20,00	100,00%				
	Portali web/profilii social network - numero totale annuo news o post pubblicati	0,50 >=	35,00	40,00	100,00%				
Verona Wine Top all'estero (AZ313.)	CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)	0,50 >=	3,50	4,50	100,00%	100,00%	100,00%		
	Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione	0,50 >	15,00	42,00	100,00%				

PROGRAMMA	Indicatore (KPI)	Peso	TARGET		% indicatore	Performance Obiettivo/Azione da KPI	Performance Obiettivo/Figli	Performance complessiva Obiettivo	COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
			valore atteso	valore rilevato					
OBIETTIVO OPERATIVO									
AZIONE									
						100,00%		100,00%	
Vinexpo di Bordeaux (AZ314.)	CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)	0,50 >	3,50	5,00	100,00%				
	Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione	0,50 >=	4,00	7,00	100,00%				
Vinitaly (AZ311.)	CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)	0,50 >=	3,50	4,41	100,00%	100,00%		100,00%	
	Partecipanti ad eventi	0,50 >	450,00	720,00	100,00%				
Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia (PR26.)							100,00%	100,00%	
Realizzazione report, studi, ricerche e relazioni (OO89.)						100,00%	100,00%	100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				
Elaborazione e analisi serie storiche esportazioni (AZ351.)						100,00%		100,00%	ricostruzione dati storici delle esportazioni veronesi per tutti i paesi, nel secondo semestre elaborazione e sintesi dei principali risultati, realizzazione report "Verona: analisi delle serie storiche export", con grafici e tabelle riassuntive.
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				
Rapporto annuale sull'economia veronese (AZ349.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				In occasione del Convegno "Verona nel Mondo"
Realizzazione schede comunali (AZ354.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				
Report annuale Verona-Mondo. Interscambio commerciale (AZ350.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				In occasione del Convegno "Verona nel Mondo"
Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese - attività 1° semestre (AZ352.)						100,00%		100,00%	
	Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente	1,00 >=	3,00	4,00	100,00%				realizzazione Report: Excelsior, imprenditoria straniera, n. 2 bollettini di statistica, aggiornamento indicatori congiunturali, aggiornamento dati export I semestre 2015
Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese - attività 2° semestre (AZ353.)						100,00%		100,00%	
	Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente	1,00 >=	4,00	6,00	100,00%				
Telematizzazione attività amministrativa (PR19.)							100,00%	100,00%	
Albo Artigiani - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza (OO119.)						100,00%	100,00%	100,00%	
	Eventi formativi o incontri specialistici	1,00 >=	4,00	4,00	100,00%				
Formazione Starweb Ufficio Artigiani (AZ458.)						100,00%		100,00%	presente l'intero Ufficio Artigiani con la partecipazione di Pozzi e Danzi: 2 riunioni in data 02/11 e 18/11/2015
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				svoltasi il 19/05 e il 25/05
Semplificazione e modernizzazione dei processi relativi all'ufficio Commercio Estero (OO116.)						100,00%	100,00%	100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				
Introduzione visto poteri di firma sui documenti destinati all'estero (AZ451.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Servizi Anagrafici - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza e la P.A. (OO74.)						100,00%	100,00%	100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				
	Dispositivi per la firma digitale	0,50 >=	5,00	24,00	100,00%				

PROGRAMMA	Indicatore (KPI)	Peso	TARGET		% indicatore	Performance Obiettivo/Azione da KPI	Performance Obiettivo/Figli	Performance complessiva Obiettivo	COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
			valore atteso	valore rilevato					
OBIETTIVO OPERATIVO									
AZIONE									
Incremento SUAP telematico SCIA camerali (AZ337.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				In data 8/10 viene valutata la SCIA per il commercio all'ingrosso già presente nel portale SUAP e viene valutata l'implementazione dei percorsi di modifica delle altre SCIA. Il 21/10 analisi percorso commercio all'ingrosso e prime valutazioni nuovo art.19 L.241/1990. In data 12/11 valutazione di variazione del percorso commercio all'ingrosso da SCIA a Comunicazione e valutazioni impatto sulla procedura di richiesta di conformazione introdotta dal nuovo art.19 L.241/90. In data 11/12 su segnalazione richiesta della Regione Veneto si valuta se mantenere il percorso per il commercio all'ingrosso all'interno del portale SUAP
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				Il 27/01 è stato costituito il tavolo tecnico Veneto. Il 04/03 si sono controllate e sono state corrette le SCIA autoriparazione, impiantistica, facchinaggio, imprese di pulizie in ambiente di collaudo. Il 26/03 sono stati coinvolti i comuni per il controllo delle SCIA in ambiente collaudo. Il 30/03 vengono pubblicate le nuove SCIA concordate sui siti delle Camere di Commercio. Il 20/04 sono state inserite le SCIA camerali nel portale impresainungiorno.gov.it. Il 26/05 è stato aggiornato l'applicativo starweb per poter presentare pratica unica contestuale SCIA al SUAP e inizio attività al registro imprese. Il 30/05 viene attivata la scrivania enti terzi per comunicare direttamente con i SUAP in delega alla Camera di Commercio.
Incremento SUAP telematico integrato Comunica (AZ336.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				22/9/2015 S. Bonifacio CCIAA VR/VI comuni 56; 10/11 CCIAA ASL20/Comune VR; 10/11 Sala Transatlantico-altri comuni
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				26/02/15 sala transatlantico comuni 33; 24/03/2015 sala transatlantico comuni 41; 16/04/2015 sala transatlantico AUA comuni 56; 28/04 Legnago comuni VR PD 37; 12/05/2015 USL 22 Valeggio 21; 10/06/2015 Alonte comuni VR VI PD 28
Incremento utilizzo PEC (AZ339.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				inviata n. 112 lettere
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				Viene individuato come base di lavoro l'elenco di 2784 imprese comunicate dall'ufficio diritto annuo a fine 2014. Si ritiene di integrare tale elenco con le segnalazioni pervenute a vario titolo all'ufficio. Avviate 49 posizioni

PROGRAMMA OBIETTIVO OPERATIVO AZIONE	Indicatore (KPI)	Peso	TARGET		% indicatore	Performance Obiettivo/Azione e da KPI	Performance Obiettivo/Figli	Performance complessiva Obiettivo	COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
			valore atteso	valore rilevato					
						100,00%		100,00%	
Rilascio firma digitale a domicilio (AZ338.)	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				nel corso del 1° semestre è stato possibile anche procedere al rilascio di 37 dispositivi
	Dispositivi per la firma digitale	0,50 >=	5,00	24,00	100,00%				il dato riportato nel 1° semestre doveva essere di 17 dispositivi e, per puro errore materiale, riportava valore di 37
Servizio Organizzazione e Personale - informatizzazione procedure (OO113.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
Digitalizzazione comunicazioni a dipendenti, GEP e OO.SS. (AZ445.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	Disposizioni organizzative adottate con ods del dirigente responsabile n. 3 del 4/3/2015
Piano per l'utilizzo del Telelavoro (AZ446.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				Relazione conclusiva sulla valutazione della sperimentazione da parte del Comitato dirigenti in data 14/10/2015
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				Relazione monitoraggio progetto sperimentale in data 30/6/2015
Servizio Promozione - diffusione della telematizzazione nei rapporti con l'utenza (OO82.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
Utilizzo portale Prenotazioni On Line per le richieste di partecipazione ad eventi (AZ327.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Attività in materia di anticorruzione e trasparenza (PR25.)							100,00%	100,00%	
Registro Imprese - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza (OO88.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
	Contatti gestiti attraverso la multicanalità	0,50 >=	60,00	116,00	100,00%				
Controllo a campione pratiche SCIA (AZ346.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	ulteriore controllo di 9 posizioni
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				controllate 10 posizioni
Implementazione del servizio Registro in Pillole (AZ348.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	Al 31 dicembre raggiunto il numero di 116 utenti che hanno chiesto la registrazione al servizio informativo
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				Effettuata attività di pubblicizzazione a mezzo nota informativa trasmessa a n. 2 Ordini Professionali il 27 maggio 2015 e a n.16 Associazioni di Categoria il 22 giugno 2015
Rilevazione posizioni evase con autorizzazione (AZ347.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	aggiunti ulteriori 10 casi
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				Sono stati inseriti in tabella 6 casi
Servizio Ragioneria e Affari generali: misure per contrastar (OO104.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	

PROGRAMMA	Indicatore (KPI)	Peso	TARGET		% indicatore	Performance Obiettivo/Azione da KPI	Performance Obiettivo/Figli	Performance complessiva Obiettivo	COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
			valore atteso	valore rilevato					
OBBIETTIVO OPERATIVO									
AZIONE									
Adozione misure in materia di prevenzione della corruzione (AZ404.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				Aggiornamento procedimenti amministrativi (determinazione SG n. 537 dell'11.12.2015). Adozione Relazione al PTPC 2015 - 2017 (Comunicazione Giunta n. 4 del 21.12.2015)
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				Supporto agli uffici nell'elaborazione del Registro del rischio e adozione Piano triennale di prevenzione della Corruzione 2015-2017 (DG 23/30.1.2015)
Aggiornamento sezione sito web e adempimenti anticorruzione (AZ406.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				aggiornamento sito camerale e monitoraggio semestrale degli adempimenti anticorruzione - ultimo aggiornamento nov.15
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				aggiornato sito web e adempimenti anticorruzione
Amministrazione trasparente e adempimenti anticorruzione (AZ405.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				Effettuato monitoraggio sullo stato di adempimento degli obblighi di pubblicazione in vista della rilevazione annuale di competenza dell'OIV
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				Caricamento informazioni di competenza su sezione Amministrazione Trasparente e verifica relativo aggiornamento al 30/6/2015
Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio (AZ407.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				effettuati report trimestrali e semestrali su procedimenti a rischio dell'ufficio contabilità - controllo campione 8% mandati 298/3734
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Enti controllati - Aggiornamento sezione informativa (AZ408.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				aggiornamento completo sezione informativa su enti controllati ad agosto 2015; successive integrazioni a settembre e novembre 2015
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				aggiornata sezione informativa su enti controllati - ultimo agg.28/04/15
Pubblicazione Indice tempestività pagamenti (AZ409.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				puntuale pubblicazione degli indici trimestrali dei pagamenti: 3 trim.15 - indice: -0,53%; 4 trim.15 - indice: -22,14%; - media anno 2015: -16,14%
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Uffici di Staff - attività in materia di anticorruzione e trasparenza (OO107.)						100,00%	100,00%	100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				
Aggiornamento e pubblicazione trimestrale elenchi provvedimenti adottati dagli Organi camerali (AZ435.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				Gli elenchi di provvedimenti sono stati pubblicati con una tempistica inferiore a quella prevista dalla norma (3 mesi anziché 6 mesi)
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				

PROGRAMMA	Indicatore (KPI)	Peso	TARGET		% indicatore	Performance Obiettivo/Azione da KPI	Performance Obiettivo/Figli	Performance complessiva Obiettivo	COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
			valore atteso	valore rilevato					
OBIETTIVO OPERATIVO									
AZIONE									
						100,00%		100,00%	
Ciclo di gestione della performance - integrazione fasi con azioni del Piano anticorruzione (AZ436.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				Ottimale integrazione tra i sistemi di gestione della performance e delle attività anticorruzione, particolarmente dopo l'adozione a regime della mappatura dei processi da monitorare
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
						100,00%		100,00%	
Rilevazione costi dei processi camerali (AZ465.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				Nel mese di settembre è stata completata la rilevazione annuale 2014 per avviare, attraverso il sistema informatico predisposto da Unioncamere, l'integrazione con il sistema Pareto utile all'analisi di benchmarking
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Ufficio Provveditorato - adempimenti trasparenza (OO111.)						100,00%	100,00%	100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				
Provveditorato - Adempimenti trasparenza in ottica di efficienza (AZ440.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente (PR23.)							100,00%	100,00%	
Attività informative del Servizio Promozione e su Verona WineTop (OO83.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				
Presenza sui social network - eventi promozionali pubblicizzati sui social media istituzionali e/o Verona WineTop (AZ328.)	Eventi pubblicizzati sui social media	1,00 >=	20,00	27,00	100,00%				
Servizio Promozione - aggiornamenti sezione Amministrazione Trasparente (AZ464.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Social Media Marketing: incremento del traffico nei portali camerali (AZ329.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				
Comunicazione Istituzionale (OO109.)						100,00%	100,00%	100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				
Aggiornamento Carta dei Servizi (AZ439.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				l'aggiornamento è costantemente monitorato. Nel mese di marzo si è proceduto ad un controllo/revisione dell'intero documento
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
						100,00%		100,00%	
Regolamento di accesso agli atti (AZ438.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				Regolamento approvato dal Consiglio camerale con deliberazione n. 9 in data 4.11.2015
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				completata la fase di ricognizione delle norme da aggiornare

PROGRAMMA	Indicatore (KPI)	Peso	TARGET		% indicatore	Performance Obiettivo/Azione da KPI	Performance Obiettivo/Figli	Performance complessiva Obiettivo	COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
			valore atteso	valore rilevato					
Comunicazione esterna a costo zero (OO108.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%		
Incremento dei post su Facebook e Twitter (AZ437.)	Portali web/profili social network - news o post semestrali pubblicati	0,50 >=	1.350,00	1.628,00	100,00%	100,00%	100,00%		
	Portali web/profili social network - numero totale annuo news o post pubblicati	0,50 >=	2.700,00	3.047,00	100,00%	100,00%	100,00%		
Miglioramento della trasparenza e della comunicazione mediante il restyling della sezione artigiana (OO112.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%		
Ufficio Albo Imprese Artigiane - restyling sezione su sito web istituzionale (AZ444.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%		
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	al 31/12/2015 è stata realizzata la pubblicazione di tutti gli aggiornamenti necessari	
Servizio Regolazione del Mercato - diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa (OO95.)	Publicazioni e report informativi redatti dall'Ente	1,00 >=	16,00	16,00	100,00%	100,00%	100,00%		
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	Realizzato report attività I semestre 2015 e pubblicata news su sito camerale il 27/08/2015	
Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Vigilanza prodotti (AZ382.)	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	Realizzato Report attività 2014 e pubblicata news su sito il 19/02/2016	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	pubblicato con cadenza semestrale report su sequestri operati dagli organi accertatori e relative convalide	
Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Attività sanzionatoria (AZ383.)	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%		
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	pubblicati dati al 30/6 (news del 23/12)	
Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Metrologia legale (AZ384.)	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%		
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%		
Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Marchi e Brevetti / Protesti (AZ385.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	Pubbligate 2 statistiche protesti: in data 7.7.2015 il primo semestre 2015; in data 26.11.2015 il terzo trimestre 2015. Con l'entrata in vigore (18.5.2015) della nuova piattaforma brevetti UIBM le statistiche di Verona non sono più realizzabili	
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	Pubbligate 2 statistiche protesti x anno 2014 e 1° trim. 2015 - Ulteriori 2 statistiche Marchi/brevetti anno 2014 e 1° trim. 2015	
Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Mediazione (AZ386.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%		
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%		
Miglioramento dell'efficienza dei processi interni (PR24.)						99,44%	99,44%		
Gestione crescita professionale del personale e miglioramento benessere organizzativo (OO114.)						100,00%	100,00%		
	Diffusione dell'attività formativa tra il personale presente a tempo indeterminato	1,00 >=	75,00%	97,50%	100,00%				

PROGRAMMA	Indicatore (KPI)	Peso	TARGET		% indicatore	Performance Obiettivo/Azione da KPI	Performance Obiettivo/Figli	Performance complessiva Obiettivo	COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
			valore atteso	valore rilevato					
OBIETTIVO OPERATIVO									
AZIONE									
Monitoraggio della formazione (AZ448.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				Report formazione I semestre 2015 redatto in data 21/12/2015
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				Report formazione II semestre 2014 redatto in data 21/4/2015
Redazione Piano annuale della formazione (AZ447.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				Piano annuale della formazione approvato in data 30/6/2015
Miglioramento dell'efficienza amministrativa in linea con le previsioni del sistema qualità ISO 9001:2008 (OO122.)						100,00%	100,00%	100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				
Revisione del sistema di valutazione dei fornitori con aggiornamento della procedura per la qualità (AZ463.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				nel mese di settembre sono stati modificati il Manuale per la qualità e la Procedura Operativa PO VF01
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				incontro formale con referente della qualità per valutare l'opportunità di una proposta dell'ufficio provveditorato intesa a modificare la procedura di valutazione dei fornitori e modifica del manuale della qualità. Si resta in attesa di responso del referente qualità
Miglioramento delle attrezzature e dei servizi del sistema informatico camerale (OO85.)						100,00%	100,00%	100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				
Supporto al RUP per gli aspetti informatici nell'ambito della ristrutturazione della sede camerale (AZ333.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				le attività coordinamento e spostamento delle attrezzature informatiche hanno impegnato una risorsa a tempo pieno durante il trasloco
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Supporto per gli aspetti informatici nell'acquisto e distribuzione di attrezzature (AZ334.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				sono stati aggiornati gli acquisti sulla base delle effettive esigenze degli uffici rilevate durante l'anno
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Migliorare l'efficienza dei servizi certificativi e delle attività dirette al pubblico (OO118.)						100,00%	100,00%	100,00%	
	Volume di attività servizi certificativi e visure	1,00 >=	1.000,00	4.390,43	100,00%				
Riduzione dei tempi per il rilascio elenchi dal Registro Imprese (AZ457.)						100,00%		100,00%	
	% elenchi rilasciati entro 5 giorni	1,00 >=	80,00%	97,90%	100,00%				
Rilascio certificazioni e visure dal Registro Imprese ed Albo Artigiani (AZ455.)						100,00%		100,00%	
	Media certificati e visure per addetto	1,00 >=	500,00	2.341,30	100,00%				il valore target di 500 è riferito a semestre/addetto. Le unità FTE dedicate sono risultate 2,3 (500*2)x2,3=2300
Vidimazione dei libri e registri a seguito presentazione pratiche L2 (AZ456.)						100,00%		100,00%	
	Media pratiche per vidimazione libri e registri	1,00 >=	200,00	1.406,09	100,00%				il valore target di 200 è riferito a semestre/addetto. Le unità FTE dedicate sono risultate 2,3 (200*2)x2,3=920
Monitoraggio sicurezza (OO110.)						100,00%	100,00%	100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				

PROGRAMMA	Indicatore (KPI)	Peso	TARGET		% indicatore	Performance Obiettivo/Azione da KPI	Performance Obiettivo/Figli	Performance complessiva Obiettivo	COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
			valore atteso	valore rilevato					
OBIETTIVO OPERATIVO									
AZIONE									
						100,00%		100,00%	
Aggiornamento documenti ufficiali (Documento di Valutazione dei Rischi - Piano di emergenza) (AZ442.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				Aggiornato il Piano di emergenza secondo la tempistica di prosecuzione dei lavori
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				Nel mese di giugno si è diffuso il documento Piano di emergenza adeguato alla fase 1 dei lavori di ristrutturazione della sede camerale
Attività di informazione nei confronti degli utenti (AZ441.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				La cartellonistica esposta è aggiornata secondo le necessità operative in funzione delle fasi di avanzamento dei lavori di ristrutturazione
Attività di monitoraggio (AZ443.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Processi degli Uffici in Staff al Segretario Generale (OO124.)							100,00%		
Uffici in Staff - Nuova gestione documentale per la Camera digitale (AZ481.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%			100,00%	
Processi del Servizio Regolazione del Mercato (OO96.)	Tempi medi gestione attività	0,50 <=	3,00	1,15	100,00%				
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Monitoraggio tempi di evasione istanze di cancellazione protesti (AZ387.)	Tempi medi gestione attività	1,00 <=	3,00	1,19	100,00%				
Uff. Brevetti/Protesti - Nuova gestione documentale per la Camera digitale (AZ475.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				
Uff. Mediazione - Nuova gestione documentale per la Camera digitale (AZ474.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				
Uff. Metrologia legale - Nuova gestione documentale per la Camera digitale (AZ477.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				
Uff. Tutela del consumatore - Nuova gestione documentale per la Camera digitale (AZ476.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				
Processi del Servizio Studi e Ricerca (OO123.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%			100,00%	
Servizio Studi e ricerca - Nuova gestione documentale per la Camera digitale (AZ466.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				
Processi dell'ufficio Albo artigiani (OO120.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%			100,00%	
	Rispetto tempi evasione pratiche Albo Artigiani	0,50 >=	85,00%	85,90%	100,00%				
Coordinamento su riordino e informatizzazione delle posizioni artigiane IVS cartacee (cartellini) (AZ459.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				al 31/12/2015 sono stati inseriti 1838 cartellini e continuata l'attività di riordino cartaceo dell'archivio
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Rispetto tempi evasione delle pratiche telematiche artigiane (AZ460.)	Rispetto tempi evasione pratiche Albo Artigiani	1,00 >=	85,00%	85,90%	100,00%			100,00%	

PROGRAMMA OBIETTIVO OPERATIVO AZIONE	Indicatore (KPI)	Peso	TARGET		% indicatore	Performance Obiettivo/Azione e da KPI	Performance Obiettivo/Figli	Performance complessiva Obiettivo	COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
			valore atteso	valore rilevato					
Uff. Albo Artigiani - Nuova gestione documentale per la Camera digitale (AZ484.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%		
Processi relativi al Servizio Organizzazione e Personale (OO115.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	50,00%	83,33%		
Adozione Regolamento servizi conto terzi (AZ450.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	NO		100,00%	50,00%	Regolamento non adottato in mancanza di risposta alla richiesta di parere inoltrata al MEF- Servizio Ispettivo della Ragioneria Generale dello Stato	
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%			Bozza regolamento inviata alla dirigenza in data 6/5/5015	
Razionalizzazione banche dati dell'ufficio Gestione Risorse (AZ449.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%			Interconnessione banche dati resa disponibile alla dirigenza in data 17/12/2015	
Uff. Gestione Risorse umane - Nuova gestione documentale per la Camera digitale (AZ482.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%		
Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali (OO105.)	Percentuale di completamento mappatura processi	1,00 >=	90,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		
Adeguamento posizioni previdenziali dei dipendenti camerali (AZ430.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%			Effettuato controllo e aggiornamento posizioni previdenziali dipendenti.	
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Aggiornamento posizioni trattamento di fine rapporto/previdenza complementare (AZ428.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	Effettuato controllo e aggiornamento posizioni trattamento fine rapporto dipendenti.	
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Analisi comparata costi/ricavi di competenza dell'Ente (AZ417.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%			creazione di una serie di indici di comparazione per le principali voci di costo e di ricavo, monitorate nel corso dell'anno con 4 report trimestrali	
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Conservazione dei Conti di gestione Equitalia attraverso la fascicolazione e archiviazione elettronica (AZ416.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	archiviazione completa in Ge.Doc dei conti di gestione arrivati nel 2015	
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Controllo procedure riscossione ed emissione ruoli esattoriali (AZ422.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%			estratti gli elenchi propedeutici all'emissione ruolo nonché gli elenchi del ruolo provvisorio per verificare la correttezza dei dati	
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%			effettuati tutti i controlli propedeutici su posizioni errate, decessi, ravvedimenti assicurazioni	
Dichiarazione dei redditi pre-compilata (AZ432.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	Effettuata trasmissione certificazione dei redditi in via telematica all'Agenzia delle Entrate, effettuato controllo sui dati di prossimo invio.	
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				

PROGRAMMA	Indicatore (KPI)	Peso	TARGET		% indicatore	Performance Obiettivo/Azione da KPI	Performance Obiettivo/Figli	Performance complessiva Obiettivo	COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
			valore atteso	valore rilevato					
OBIETTIVO OPERATIVO									
AZIONE									
GE.DOC. - Gestione documentale per la camera digitale (AZ478.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	Adozione nuovo Manuale di gestione del protocollo informatico (determinazione SG n. 606 del 23.12.2015). Approntamento bozza piano di fascicolazione. Collaborazione con Infocamere per stesura piano di fascicolazione nazionale relativamente alle categorie 3, 6, 8, 7, 9, 10, 4 e 14.9 del titolario di classificazione.
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Gestione fornitori/clienti - utilizzo sistema di fatturazione elettronica e procedure di liquidazione telematica delle fatture (AZ411.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	Applicazione a regime, ai fornitori dell'ente, della fatturazione elettronica e adozione della procedura di liquidazione telematica delle fatture (537/823 documenti, pari al 65,25%)
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Gestione fornitori/clienti: Applicazione dello split payment ai fornitori dell'Ente (AZ415.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	Applicazione a regime, ai fornitori dell'ente, delle disposizioni normative inerenti lo "split payment" e gestione del debito iva nei confronti dell'erario
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Protocollo/Spedizioni - Avvio gestione documentale per la Camera digitaler (AZ479.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	Assistenza ai colleghi nell'attività di protocollazione. Comunicazioni periodiche al personale sulle nuove implementazioni GEDOC.
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Recupero crediti diritto annuale nei confronti delle società di capitali cessate (AZ425.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	estratti i piani di riparto dalla banca dati registro imprese per verificare l'eventuale ripartizione di attivo tra i soci. controllati in totale n 657 piani di riparto di società di capitali cessate per verificare l'emissione del relativo ruolo esattoriale
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Riduzione % protocolli errati (AZ421.)	% errore su protocollazione	1,00 <=	5,00%	2,99%	100,00%	100,00%		100,00%	
Scarto d'archivio (AZ419.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	Ricostituzione commissione per lo scarto di archivio (determinazione SG n. 579 del 16.12.2015) e raccolta dei nominativi degli incaricati delle operazioni di scarto su indicazione dei responsabili dei servizi.
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				
Servizio Ragioneria - Nuova gestione documentale per la Camera digitale (AZ480.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	
Processi relativi al Sistema Qualità e Servizio Promozione (OO84.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
	Utilizzo risorse interne	0,70 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	
Indagine esterna di Customer Satisfaction (AZ331.)	Customer Satisfaction - questionari spediti	0,20 >=	3.500,00	3.952,00	100,00%				
	Customer Satisfaction - questionari compilati restituiti	0,10 >=	320,00	387,00	100,00%				
	Utilizzo risorse interne	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	
Indagine interna di Customer Satisfaction (AZ330.)	Utilizzo risorse interne	1,00 =	SI	SI	100,00%				

PROGRAMMA	Indicatore (KPI)	Peso	TARGET		% indicatore	Performance Obiettivo/Azione da KPI	Performance Obiettivo/Figli	Performance complessiva Obiettivo	COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
			valore atteso	valore rilevato					
OBIETTIVO OPERATIVO									
AZIONE									
Predisposizione esecutivo Guida Verona Wine Top con risorse interne (AZ332.)	Utilizzo risorse interne	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	
Servizio Promozione- Nuova gestione documentale per la Camera digitale (AZ470.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	
Processi relativi all'Ufficio CED/Centro stampa (OO86.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	
Riduzione tempi medi di gestione delle attività dell'ufficio CED/ Centro Stampa(AZ335.)	Tempi medi gestione attività	1,00 <=	5,00	1,00	100,00%	100,00%		100,00%	
Processi relativi all'ufficio Commercio Estero (OO117.)	Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione del rilascio documenti a valere per l' estero	1,00 >=	2.000,00	6.351,33	100,00%	100,00%		100,00%	il valore target di 2.000 è riferito ad addetto. Le unità FTE dedicate sono risultate 3 (2.000x3=6.000)
Ampliamento dei controlli sulle dichiarazioni rese per il rilascio di certificati di origine (AZ452.)	% attività di verifica	1,00 >=	5,00%	5,98%	100,00%	100,00%		100,00%	
Riduzione dei tempi di rilascio dei certificati di origine comunitari (AZ454.)	% rilascio certificati a vista	1,00 >=	95,00%	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	
Riduzione dei tempi per il rilascio dei carnet ATA (AZ453.)	% carnet ATA rilasciati entro 5 giorni	1,00 >=	80,00%	99,28%	100,00%	100,00%		100,00%	
Uff. Certificazioni/Estero - Nuova gestione documentale per la Camera digitale (AZ483.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	
Processi relativi all'ufficio Provveditorato (OO121.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	
Attività monitoraggio auto camerali (AZ462.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	Raccolto dichiarazioni dal personale ausiliario e conservate in atti ufficio
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	creato file excel con indicazione di tutte le scadenze relative alle manutenzioni e agli adempimenti amministrativi legati alle auto camerali
Attività monitoraggio fornitori (AZ461.)	Atti di controllo eseguiti	0,50 >=	10,00	12,00	100,00%	100,00%		100,00%	Le verifiche effettuate sono conservate in allegato al mandato di pagamento della fornitura
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	predisposta la modulistica per rilevare il numero delle uscite dei fornitori a richiesta e il nr. delle uscite per controllo periodico. Verifica dell'applicazione di eventuale franchigia applicata in fattura
Uff. Provveditorato - Nuova gestione documentale per la Camera digitale (AZ485.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	
Registro Imprese - controllo qualità dati e aggiornamento pr (OO87.)	Rispetto tempi evasione (5 giorni) pratiche Registro Imprese	0,50 >=	90,00%	94,70%	100,00%	100,00%		100,00%	
	% cancellazioni evase	0,50 >=	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	

PROGRAMMA	Indicatore (KPI)	Peso	TARGET		% indicatore	Performance Obiettivo/Azione da KPI	Performance Obiettivo/Figli	Performance complessiva Obiettivo	COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
			valore atteso	valore rilevato					
OBIETTIVO OPERATIVO									
AZIONE									
Bilanci non depositati (AZ342.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				Al 31.12.2015 sono state inviate 1.452 lettere e il 17.12.2015 (prot. 32403) inviato elenco al Nucleo di Polizia Tributaria di Verona
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				Nel mese di febbraio è stato fornito da infocamere l'elenco delle società che non hanno depositato il bilancio per tre anni negli ultimi cinque. Il 13/04 è stato costituito il gruppo di lavoro ed è iniziato il controllo tramite visura delle posizioni in elenco. Il 20/04 è stata predisposta la lettera tipo da inviare alle società individuate (2619). L'ufficio ha intrapreso le attività volte ad individuare i riferimenti e il reparto competente per la materia in oggetto della Guardia di Finanza. Sono state inviate 68 lettere.
Cancellazioni d'ufficio (AZ340.)						100,00%		100,00%	
	% cancellazioni evase	1,00 >=	100,00%	100,00%	100,00%				Decreto Giudice del Registro V.G 8127/2015 (134 cancellazioni) - Decreto Giudice Registro R.G.V.G 7083/2015 (351 cancellazioni) - Provvedimento Conservatore 197/2015 (122 cancellazioni) - Provv. Cons. 233/2015 (77 canc.) - Provv. Cons. 227/2015 (81 canc.)
Creazione quadro sinottico sanzioni società capitali (AZ344.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				creati due quadri sinottici (uno per Spa e uno per Srl) approvati con Direttiva del Conservatore n. 11 del 21.12.2015
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				Effettuate le 3 riunioni preparatorie ed individuato il gruppo e la metodologia di lavoro
Mantenimento dei tempi di evasione per le prat. R.I. (AZ341.)						100,00%		100,00%	
	Rispetto tempi evasione (5 giorni) pratiche Registro Imprese	1,00 >=	90,00%	94,70%	100,00%				
Registro Imprese - Nuova gestione documentale per la Camera digitale (AZ471.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%				
						100,00%		100,00%	

PROGRAMMA	Indicatore (KPI)	Peso	TARGET		% indicatore	Performance Obiettivo/Azione da KPI	Performance Obiettivo/Figli	Performance complessiva Obiettivo	COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
			valore atteso	valore rilevato					
OBBIETTIVO OPERATIVO									
AZIONE									
Riorganizzazione delle sedi decentrate (AZ345.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				Nel secondo semestre 2015 sono state firmate le convenzioni con i comuni di S.Bonifacio e Legnago per l'uso in comodato gratuito dei locali. E' stato, altresì, avviato e concluso l'accordo con il comune di Villafranca mediante stipula di apposita convenzione per l'uso gratuito di un locale presso il Municipio. A partire dai mesi di settembre, ottobre e novembre è stata operativa la riduzione dei giorni di apertura, rispettivamente, degli uffici di Legnago, S.Bonifacio e Villafranca. E' stata data ampia informativa all'utenza mediante avvio di comunicazione alle aziende, avvisi cartacei presso gli sportelli e pubblicazione sul sito internet istituzionale.
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				A seguito di contatti intervenuti nei primi mesi dell'anno con i Comuni interessati è stato definito un programma operativo. Il 24.03.2015 è stata informata la Giunta camerale sulle azioni intraprese e sulle attività da avviare per la riorganizzazione degli uffici. A seguito di numerosi contatti e di alcuni sopralluoghi con i Comuni interessati sono stati individuati i locali in cui verrà svolta l'attività camerale con riferimento alle sedi di San Bonifacio e Legnago. Con delibera della Giunta camerale del 19.05.2015 sono state approvate le bozze di convenzione per l'uso gratuito dei locali relativamente ai Comuni citati definendo altresì i giorni e gli orari di apertura degli sportelli."
Telelavoro (AZ343.)						100,00%		100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100,00%				L'addetto dal 1/7 alla chiusura della sperimentazione (31/10) ha istruito circa 84 pratiche alla settimana
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50 =	SI	SI	100,00%				L'addetto ha istruito circa 98 pratiche alla settimana, non sono mai stati riscontrati problemi nell'assegnazione e nella gestione dei sospesi. Da quando l'addetto ha il cellulare dedicato le comunicazioni con l'ufficio e l'utenza sono assolutamente normali. Le due giornate in sede hannoggarantito il continuo aggiornamento dell'addetto che ha potuto anche partecipare a quasi tutti gli incontri organizzati per la formazione."
Uff. Abilitazioni/sanzioni - Nuova gestione documentale per la Camera digitale (AZ472.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	
Uff. Carte digitali/sedi decentrate - Nuova gestione documentale per la Camera digitale (AZ473.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100,00%	100,00%		100,00%	

3.4 Obiettivi individuali

Per completare la rendicontazione annuale della performance raggiunta, l'ultimo ambito da analizzare è quello della performance individuale.

Come prima ricordato, il processo di programmazione prevede che gli obiettivi individuali del personale dirigente siano assegnati direttamente dalla Giunta, mentre al personale non dirigenziale essi sono assegnati dal rispettivo dirigente responsabile, in base all'operatività spettante ad ogni singolo servizio/ufficio della struttura camerale.

Di conseguenza, anche la fase di rendicontazione è strutturata secondo questa distinzione:

- ✓ per ogni dirigente responsabile viene relazionato, in dettaglio, lo sviluppo operativo dei singoli obiettivi individuali assegnati per l'anno 2015 con il Piano della Performance; per completezza di informazione riportati nel riquadro iniziale;
- ✓ per il restante personale camerale si utilizza uno schema riassuntivo che evidenzia, suddiviso per singolo obiettivo operativo e/o azione assegnati, i nominativi dei dipendenti responsabili e/o coinvolti nella realizzazione delle attività, completati, per opportuno riferimento, dai valori di performance raggiunti.

Obiettivi del Segretario Generale Cesare Veneri

1. Coordinamento e risoluzione problemi connessi con i lavori di ristrutturazione sede camerale

Nel 2015 proseguiranno i lavori di ristrutturazione dell'immobile sede della Camera di Commercio con lo svolgimento delle fasi 1 e 2 (trasferimento di tutti gli uffici nell'ala sud e lavori nell'ala nord dell'edificio nella fase 1 e viceversa nella fase 2). Ciò comporterà necessariamente un attento coordinamento delle attività e la risoluzione delle problematiche che emergeranno.

Indicatore di misurazione: almeno un incontro al mese del Comitato Dirigenti dedicato

Sono state svolte le attività necessarie per il coordinamento e la risoluzione delle problematiche emerse. Ogni mese si è svolta una riunione di coordinamento tra i dirigenti; le date e gli oggetti di tali riunioni sono stati i seguenti:

1. **19 gennaio**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: trasloco degli uffici nella zona sud dell'edificio. Riflessioni sulle problematiche emerse nel corso delle attività di trasferimento.
2. **13 febbraio**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: sopralluogo cantiere.
3. **5 marzo**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: comunicazione da parte del RUP dei contenuti della variante in corso di predisposizione.
4. **21 aprile**, presenti Presidente Riello, Veneri, Borghero, Scola, Direzione Lavori. Argomento: presentazione ipotesi di variante in corso d'opera.
5. **12 maggio**, presenti Veneri, Borghero, Scola, Barosso (InfoCamere). Argomento: progetto di impianto multimediale per la sala congressi al secondo interrato e per le altre sale riunioni della Camera di Commercio.
6. **17 giugno**, presenti Presidente Riello, Veneri, Borghero, Scola, Barosso e Monteforte (InfoCamere). Argomento: presentazione del progetto di impianto multimediale per la sala congressi al secondo interrato e per le altre sale riunioni della Camera di Commercio (integrato sulla base delle indicazioni fornite nella precedente riunione).
7. **31 luglio**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: perizia di variante n.1; illustrazione degli interventi previsti e dei tempi e delle modalità di approvazione.
8. **31 agosto**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: procedimento di validazione perizia di variante n.1.

9. **24 settembre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomenti: valutazione possibilità di consentire la sponsorizzazione sul ponteggio della facciata CCIAA. Modifica prescrizione Soprintendenza circa l'arretramento della chiusura del porticato.
10. **15 ottobre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomenti: punto sull'avanzamento dei lavori, verifica del rispetto del cronoprogramma.
11. **10 novembre** presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: Impianto multimediale della sala Congressi al secondo piano interrato. Valutazione modifiche migliorative della proposta di InfoCamere.
12. **16 dicembre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomenti: traslochi uffici dal lato sud a quello a nord dell'edificio camerale (fase 2).

2 - Riallineamento partecipazioni societarie

In applicazione della normativa relativa alla verifica, qualificazione e riduzione delle partecipazioni in società detenute dalla Camera di Commercio si renderà necessaria una puntuale azione di supporto tecnico operativo nei confronti degli organi camerali al fine di consentire la concretizzazione del processo decisionale e la sua conseguente realizzazione.

Indicatore di misurazione: predisposizione della documentazione nel pieno rispetto della normativa e della relativa tempistica

La complessa riforma del settore pubblico in atto si è concentrata con particolare attenzione sulle partecipazioni detenute dai vari Enti pubblici nella convinzione che una rigorosa selezione delle stesse possa definire un insieme di risparmi e di razionalizzazioni tali da comportare un consistente beneficio alle finanze pubbliche. In questa ottica anche la Camera è stata chiamata a porre in essere un piano di razionalizzazione delle proprie partecipazioni societarie procedendo alla dismissione di quelle non ritenute più strategiche.

Tale attività ha richiesto un complesso ed articolato lavoro di analisi e valutazione strategica ed economica da parte della Giunta, supportata dagli uffici, al fine di definire un piano realizzativo che, rispondendo ai dettami della

norma, consentisse di realizzare una reale scrematura delle partecipazioni societarie preservando quelle che per aspetti strategici e di interesse economico venivano considerate da mantenere.

L'attività di analisi si è concretizzata nella deliberazione di Giunta n 84 del 24 marzo 2015 con la quale il piano è stato approvato e da cui è discesa tutta una serie di attività che si sono dipanate nel corso dell'esercizio , procedendo anche successivo , al fine di dare attuazione a quanto era stato deciso.

Del lavoro realizzato è stato poi dato atto nella deliberazione di giunta n. 71 del 31 marzo 2016 con la quale è stata approvata la relazione sui risultati conseguiti.

La complessa attività di dismissione che ha trovato via via realizzazione attraverso specifici provvedimenti , è stata condotta per ogni singola società dovendo necessariamente, caso per caso, approfondire le particolarità statutarie e le migliori e soprattutto più economicamente convenienti modalità per conseguire la dismissione della partecipazione cercando di salvaguardare i rapporti con la compagine societaria. Così, a seconda dei casi, si è proceduto alla vendita della partecipazione, all'esercizio del diritto di recesso o alla messa in liquidazione della società; procedure particolarmente complesse che in alcuni casi non hanno trovato ancora conclusione per motivazioni tecniche e di interpretazione normativa estranee alla volontà camerale.

La puntuale azione di supporto tecnico operativo svolta nei confronti della Giunta ha consentito di realizzare quanto prospettato, rispettando gli adempimenti normativi e salvaguardando gli interessi economici sia dell'Ente che delle società interessate alla dismissione. Si è cercato, quando possibile, di trovare con la compagine societaria un percorso che evitasse pesanti ripercussioni operative sulla società anche se in qualche caso l'applicazione della procedura prevista dall'art 1 comma 569 della legge 147/2013 (recesso

obbligatorio dopo asta deserta), ha originato complesse e disomogenee interpretazioni applicative che non hanno ancora trovato soluzione.

All'interno del piano citato è stato anche previsto e realizzato sia la dismissione del ramo d'azienda laboratorio della partecipata Centro Servizi Marmo scarl che la chiusura dell'Azienda Speciale Verona Innovazione conferita nella t2i scarl salvaguardando comunque il personale e il livello dei servizi erogati.

Complessivamente l'attività realizzata ha definito la dismissione di 15 realtà e il mantenimento di 9. Nel prospetto che segue è riassunto il complesso lavoro svolto e la situazione in essere.

PIANO DI RAZIONALIZZAZIONE DELLE PARTECIPAZIONI CAMERALI - ATTUAZIONE

SOCIETA'	2015
Sistema Camerale Servizi Srl (IN HOUSE)	Recesso da statuto. Effettuata nel 2014 asta pubblica, andata deserta, e successivo recesso dalla società con richiesta liquidazione quota. Nel 2015 la società ha liquidato la quota per un importo di € 5.234,65 di cui 2.123,65 di plusvalenza. PROCEDURA CHIUSA
Agroqualità spa (IN HOUSE)	Dismissione ai sensi dell'art.1 comma 569 della l.147/2013. Effettuata nel 2014 asta pubblica, andata deserta, e successivo acquisto della quota da parte di Unioncamere nazionale. Nel 2015 si è conclusa l'acquisizione della quota da parte dell'Unione al valore di € 26.509,29 di cui 2,722,59 di plusvalenza - PROCEDURA CHIUSA
Infracom srl (DIRETTA MINORITARIA)	Dismissione ai sensi dell'art.1 comma 569 della l.147/2013. Effettuata nel 2014 asta pubblica, andata deserta, e successivo recesso dalla società con richiesta di liquidazione della quota. In attesa di liquidazione della quota. PROCEDURA IN CORSO
Parco Scientifico di Verona SpA (DIRETTA MINORITARIA)	Dismissione ai sensi dell'art.1 comma 569 della l.147/2013. Effettuata nel 2014 asta pubblica, andata deserta, e successivo recesso dalla società con richiesta di liquidazione della quota. In attesa di liquidazione della quota. PROCEDURA IN CORSO.
Retecamere soc. cons. a r.l. IN LIQUIDAZIONE (IN HOUSE)	In liquidazione dal 2013. PROCEDURA IN CORSO

<p>Centro Servizi distretto del mobile scarl in liquidazione (CONTROLLO EX ART.2359 C.C.)</p>	<p>In liquidazione dal 2010. PROCEDURA IN CORSO.</p>
<p>Tirreno Brennero srl IN LIQUIDAZIONE (DIRETTA MINORITARIA)</p>	<p>In liquidazione dal 2014. Approvato il Bilancio finale di liquidazione a maggio 2016. PROCEDURA IN CORSO DI CHIUSURA</p>
<p>ISNART - Istituto nazionale ricerche sul turismo scpa (IN HOUSE)</p>	<p>Dopo il tentativo, nel 2014, di fusione con Si Camera e accompagnamento della società verso il mercato, nel 2015 l'Ente ha disposto la procedura di alienazione (D.S.G 421 del 17/09/15), andata deserta, e il successivo esercizio del diritto di recesso, in data 28 ottobre, in base all'articolo 30 dello Statuto con richiesta di liquidazione della quota. Recesso da Statuto. PROCEDURA IN CORSO.</p>
<p>Società per la gestione del Mercato ort.lo di Villafranca soc. cons a r. l. (DIRETTA MINORITARIA)</p>	<p>Disposta procedura di alienazione (D.S.G. 421 del 17/09/15), andata deserta, e successivo esercizio del diritto di recesso dalla società con richiesta di liquidazione della quota. Recesso da Statuto. La società ha proceduto nei primi mesi del 2016 alla liquidazione della quota per un importo di € 3,044,32 di cui € 858,32 di plusvalenza. PROCEDURA CHIUSA NEL 2016</p>
<p>Consorzio per la gestione del Mercato ortofrutticolo Valeggio s/m soc. cons. a r.l. IN LIQUIDAZIONE (DIRETTA MINORITARIA)</p>	<p>Disposta procedura di alienazione (D.S.G. 421 del 17/09/15), andata deserta, e successivo esercizio del diritto di recesso dalla società con richiesta di liquidazione della quota. Recesso da Statuto. In data 4 marzo 2016 il consorzio è stato posto in liquidazione. PROCEDURA IN CORSO.</p>
<p>Consorzio per la gestione del Mercato ort.lo Bussolengo e Pescantina soc. cons. a r.l. (DIRETTA MINORITARIA)</p>	<p>Disposta procedura di alienazione (D.S.G. 421 del 17/09/15), andata deserta, e successivo esercizio del diritto di recesso dalla società con richiesta di liquidazione della quota. Recesso da Statuto. Successivamente, nei primi mesi del 2016, l'Ente ha ricevuto una proposta di acquisto della quota da parte di un Consorzio di produttori al prezzo di € 4,301,28. La proposta è stata accettata. PROCEDURA CHIUSA NEL 2016</p>
<p>Centro Servizi Marmo scarl (CONTROLLO EX ART.2359 C.C.)</p>	<p>Nel 2015 IL Centro Servizi Marmo, con l'Assemblea dei soci del 27 aprile, ha avviato la procedura per la cessione del ramo d'azienda laboratorio (Determinazione Presidenziale n. 6 del 22 aprile 2015 ratificata con D.Giunta n. 107 del 5 maggio 2015). Con successiva Determinazione Presidenziale n.31 del 16 dicembre si è richiesta alla società la pubblicazione del bando di gara per la cessione del ramo d'azienda entro il 31/12/15. Nei primi mesi del 2016 è avvenuta l'aggiudicazione provvisoria della gara (18/02/16). PROCEDURA IN CORSO.</p>
<p>JOB Camere scrl IN LIQUIDAZIONE (IN HOUSE)</p>	<p>In data 28 luglio 2015 la società è stata posta in liquidazione dall'Assemblea straordinaria dei soci. PROCEDURA IN CORSO.</p>

Unioncamere Veneto servizi scarl IN LIQUIDAZIONE (IN HOUSE)	La società in data 18 novembre 2015 è stata posta in liquidazione dall'Assemblea straordinaria dei soci. PROCEDURA IN CORSO.
Verona Innovazione Azienda Speciale della CCIAA di Verona (TOTALE)	Conferimento quota. Nel febbraio 2015 è stato avviato il trasferimento dell'Azienda nella T2i S.c.ar.l., società consortile costituita dalle Camere di Commercio di Treviso e di Rovigo (D.Giunta n.48 del 23 febbraio 2015). Il conferimento si è perfezionato con decorrenza 1 gennaio 2016 (D.G. n.304 del 11 dicembre 2015) con il contestuale aumento di capitale della società consortile T2i, nella quale l'Ente assume una quota di partecipazione pari al 21,875%. PROCEDURA CHIUSA.
Immobiliare Magazzini Srl (INDIRETTA)	Il destino dell'Immobiliare Magazzini è strettamente legato alla chiusura della liquidazione dell'Ente Autonomo Magazzini Generali di Verona, in liquidazione. PROCEDURA IN CORSO.
IC Outsourcing scarl (IN HOUSE)	Nel corso del 2015, a seguito di alcuni recessi di soci, la quota è passata dallo 0,07% allo 0,074%. CONFERMATA.
Infocamere soc. cons. p.a (IN HOUSE)	CONFERMATA
Borsa Merci telematica scpa (IN HOUSE)	CONFERMATA
Tecnoservicecamere scpa (IN HOUSE)	CONFERMATA
Aerogest Srl (CONTROLLO EX ART.2359 C.C.)	CONFERMATA
A4 Holding S.p.a. (DIRETTA MINORITARIA)	CONFERMATA
Autostrada del Brennero SpA (DIRETTA MINORITARIA)	CONFERMATA
VeronaMercato SpA (DIRETTA MINORITARIA)	CONFERMATA

D. GIUNTA N.84 DEL 24 MARZO 2015 - APPROVAZIONE DEL PIANO DI RAZIONALIZZAZIONE DELLE PARTECIPAZIONI CAMERALI EX ART.1 COMMI 611-613 DELLA L.190/2014

D.GIUNTA N. 71 DEL 31 MARZO 2016 - APPROVAZIONE DEI RISULTATI CONSEGUITI

3 - Direzione ad interim Servizio Ragioneria e Affari Generali

Viene confermato l'obiettivo di direzione ad interim del Servizio Ragioneria e Affari Generali; tale compito svolto in aggiunta alle proprie personali funzioni, dovrà assicurare un regolare e produttivo svolgimento delle attività, un adeguato governo delle eventuali criticità e il conseguimento degli obiettivi di miglioramento propri del servizio.

Indicatore di misurazione: realizzazione delle attività previste per la struttura con risultati di performance pari o superiori al 90%

1- Svolgimento delle attività

Nel corso dell'esercizio il regolare svolgimento delle attività è stato assicurato con continuità garantendo un corretto e puntuale rispetto degli adempimenti sia per quanto riguarda il servizio al proprio interno che i rapporti con gli altri uffici camerali. In quest'ultima ottica una particolare attenzione è stata riposta nell'attività di coordinamento e supporto dell'intera organizzazione considerata la funzione baricentrica rivestita e i necessari e costanti collegamenti esistenti con tutti i servizi .

Gli obiettivi assegnati sono stati raggiunti affrontando con concretezza e impegno anche le innovazioni normative che si sono via via succedute garantendo agli uffici interni e all'utenza una continuità di servizio nonostante le inevitabili difficoltà sia tecniche che interpretative emerse in corso d'opera. Situazione questa che ha accomunato sia la Ragioneria per quanto riguarda la componente economico finanziaria che gli Affari Generali che hanno dovuto gestire un complesso intervento di adozione di un nuovo strumento informatico per la gestione del protocollo.

E' proseguito inoltre , e non poteva essere altrimenti vista la situazione venutasi a creare con la riduzione degli introiti del diritto annuo, l'azione di attenta analisi prima e gestione poi delle risorse sia in relazione alla fase di approvvigionamento che a quella di utilizzo, con l'obiettivo di contribuire a

fronteggiare il gap venutosi a creare garantendo un'operatività degli interventi camerali rispondente alle richieste delle imprese . Compito alquanto complesso anche alla luce delle norme che hanno ridotto ulteriormente il margine d'azione con l'entrata in vigore del regime di tesoreria unica che ha di fatto precluso la possibilità di gestire proficuamente, come fatto in passato, la liquidità . L'azione svolta che ha comportato anche un lavoro di sensibilizzazione nei confronti dei colleghi ha consentito di raggiungere al termine dell'esercizio un risultato economico molto migliore rispetto alla previsione iniziale avendo nel contempo assicurato la corretta operatività dell'Ente e risposte adeguate alle esigenze del tessuto economico provinciale .

2- Governo delle criticità

La constatazione della lusinghiera performance conseguita non deve indurre nell'errata convinzione che l'attività svolta sia stata caratterizzata da un approccio statico e di routine, al contrario come è logico avvenga in una organizzazione complessa quale è la Camera di commercio di Verona si sono verificati nel corso dell'esercizio momenti di criticità che solo grazie alla dedizione, alla competenza e alla flessibilità della struttura è stato possibile governare in maniera adeguata riducendo al minimo fisiologico le deficienze e assicurando comunque un livello qualitativo rispondente alle attese e tale da assicurare un corretto fluire dei servizi.

Va inoltre evidenziato come l'attività degli uffici sia stata realizzata in un contesto di ristrutturazione edilizia in essere che ha comportato, oltre al normale disagio rappresentato dall'operatività del cantiere, anche l'effettuazione di traslochi degli uffici con conseguente necessaria riorganizzazione di ambienti, strumentazione e materiali. La professionalità messa in campo ha sicuramente ridotto al minimo le conseguenze negative consentendo di superare e gestire le problematiche .

Da un punto di vista più strettamente operativo vanno messi in risalto, in particolare, due situazioni che hanno interessato gli uffici nel corso dell'esercizio e che hanno richiesto una particolare applicazione sia professionale che di coordinamento .

Va pertanto segnalata l'introduzione dell'obbligo di fatturazione elettronica per i fornitori della Camera, adempimento che ha comportato sia un adeguamento organizzativo e professionale interno che un intenso lavoro di sensibilizzazione e formazione nei confronti dell'utenza. Grazie anche al contributo fornito dall'intero sistema camerale le inevitabili difficoltà iniziali sono state superate garantendo la piena operatività dell'ufficio.

Più complesso si è rilevato l'adozione di un nuovo programma informatico, tra le prime Camere del sistema, per la gestione del protocollo con l'obiettivo di eliminare i supporti cartacei ed assicurare la circolazione dei documenti all'interno e all'esterno dell' Ente esclusivamente in via informatica. Come facilmente immaginabile la complessità dell'operazione, che ha interessato tutti gli uffici e che ha visto in particolare gli Affari Generali coinvolti nel ruolo di coordinatore, e alcune incongruenze emerse nella predisposizione del programma da parte della società fornitrice, hanno resa molto difficoltosa la riuscita dell'operazione che solo grazie a pazienza, competenza e buona volontà è stato possibile assicurare almeno nei punti essenziali garantendo l'operatività della struttura. Il lavoro realizzato secondo il piano definito non può dirsi ancora completato in modo definitivo e potrà garantire ulteriori interessanti sviluppi operativi che varrà però la pena di percorrere a fronte di una piena e riconosciuta affidabilità del programma informatico.

3 – Consegimento degli obiettivi

Gli obiettivi del servizio sono stati completamente raggiunti:

Descrizione Unità Organizzativa	Performance
RAGIONERIA E AFFARI GENERALI	100,00%



Obiettivi del dirigente Area Affari Economici Riccardo Borghero

1. Coordinamento e risoluzione problemi connessi con i lavori di ristrutturazione sede camerale

Nel 2015 proseguiranno i lavori di ristrutturazione dell'immobile sede della Camera di Commercio con lo svolgimento delle fasi 1 e 2 (trasferimento di tutti gli uffici nell'ala sud e lavori nell'ala nord dell'edificio nella fase 1 e viceversa nella fase 2). Ciò comporterà necessariamente un attento coordinamento delle attività e la risoluzione delle problematiche che emergeranno.

Indicatore di misurazione: almeno un incontro al mese del Comitato Dirigenti dedicato

Sono state svolte le attività necessarie per il coordinamento e la risoluzione delle problematiche emerse. In particolare, per l'Area Affari Economici e il Servizio Regolazione del Mercato, si è trattato di gestire per tutto l'anno 2015 la presenza degli uffici negli spazi provvisori a lato sud, nonché il frequente trasloco, causa lavori, di magazzini relativi al materiale promozionale. Ogni mese si è svolta una riunione di coordinamento tra i dirigenti; le date e gli oggetti di tali riunioni sono stati i seguenti:

1. **19 gennaio**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: trasloco degli uffici nella zona sud dell'edificio. Riflessioni sulle problematiche emerse nel corso delle attività di trasferimento.
2. **13 febbraio**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: sopralluogo cantiere.
3. **5 marzo**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: comunicazione da parte del RUP dei contenuti della variante in corso di predisposizione.
4. **21 aprile**, presenti Presidente Riello, Veneri, Borghero, Scola, Direzione Lavori. Argomento: presentazione ipotesi di variante in corso d'opera.
5. **12 maggio**, presenti Veneri, Borghero, Scola, Barosso (InfoCamere). Argomento: progetto di impianto multimediale per la sala congressi al secondo interrato e per le altre sale riunioni della Camera di Commercio.
6. **17 giugno**, presenti Presidente Riello, Veneri, Borghero, Scola, Barosso e Monteforte (InfoCamere). Argomento: presentazione del progetto di impianto multimediale per la sala congressi al secondo interrato e per le altre sale riunioni della Camera di Commercio (integrato sulla base delle indicazioni fornite nella precedente riunione).

7. **31 luglio**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: perizia di variante n.1; illustrazione degli interventi previsti e dei tempi e delle modalità di approvazione.
8. **31 agosto**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: procedimento di validazione perizia di variante n.1.
9. **24 settembre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomenti: valutazione possibilità di consentire la sponsorizzazione sul ponteggio della facciata CCIAA. Modifica prescrizione Soprintendenza circa l'arretramento della chiusura del porticato.
10. **15 ottobre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomenti: punto sull'avanzamento dei lavori, verifica del rispetto del cronoprogramma.
11. **10 novembre** presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: Impianto multimediale della sala Congressi al secondo piano interrato. Valutazione modifiche migliorative della proposta di InfoCamere.
12. **16 dicembre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomenti: traslochi uffici dal lato sud a quello a nord dell'edificio camerale (fase 2).

2 – Presidio e razionalizzazione interventi contributivi da Regolamento generale

Nel 2015, a seguito della decurtazione delle entrate legate al diritto annuo camerale del 35%, è necessario razionalizzare gli interventi contributivi. Sarà quindi necessario monitorare costantemente le risorse a disposizione con riferimento alle istanze contributive pervenute e produrre un report periodico per la Giunta camerale.

Indicatore di misurazione: almeno 12 report periodici alla Giunta

Gli interventi contributivi da Regolamento generale sono stati:

1. razionalizzati attraverso la riduzione delle somme preventivate sull'Obiettivo B del Bilancio camerale, scese da 1.020.212,00 euro nel 2014 (aggiornate a 1.130.212,00 euro) a 700.000 euro nel 2015, con una riduzione dell'aggiornato del 38%, percentuale superiore al 35% di riduzione diritto annuo

2. ulteriormente razionalizzati attraverso un utilizzo (contabilizzato rispetto a preventivo aggiornato) dell'89,82%, con un decremento del 29,30% rispetto al contabilizzato 2014

Descrizione Obiettivo - programma		2014 preventivo	2014 preventivo aggiornato	2014 contabilizzato	%
OBIETTIVO B	INTERVENTI PER LA COMMERCIALIZZAZIONE	1.020.212,00	1.130.212,00	889.319,60	78,69
06003012	<i>Contributi ad organismi vari per la promozione di prodotti della provincia e per la valorizzazione di nuovi marchi Dop e IGP</i>	100.000,00	100.000,00	65.109,09	
06003013	<i>Contributi e spese per manifestazioni varie all'interno</i>	520.212,00	630.212,00	449.836,51	
06003014	<i>Interventi per iniziative dirette alla promozione del turismo</i>	300.000,00	300.000,00	279.874,00	
06003015	<i>Interventi per il settore vitivinicolo</i>	100.000,00	100.000,00	94.500,00	

Descrizione Obiettivo - programma		2015 preventivo	2015 preventivo aggiornato	2015 contabilizzato	%
OBIETTIVO B	INTERVENTI PER LA COMMERCIALIZZAZIONE	700.000,00	700.000,00	628.737,57	89,82
06003016	<i>Interventi per la commercializzazione</i>	700.000,00	700.000,00	628.737,57	

3. monitorati costantemente e comunicati con 12 report periodici (allegati in atti) inviati a Presidenza, Giunta camerale e Segretario Generale nelle seguenti date:

- | | |
|----------------|-----------------|
| 1. 29 gennaio | 7. 18 maggio |
| 2. 11 febbraio | 8. 3 giugno |
| 3. 20 febbraio | 9. 17 giugno |
| 4. 9 marzo | 10. 1 luglio |
| 5. 13 aprile | 11. 28 luglio |
| 6. 4 maggio | 12. 8 settembre |

3 - Direzione ad interim Servizio Regolazione del Mercato, presidio Servizio Promozione in assenza della Posizione Organizzativa preposta, presidio Centro Elaborazione Dati in assenza del Responsabile

Viene confermato l'obiettivo di direzione ad interim del Servizio Regolazione del Mercato; tale compito svolto in aggiunta alle proprie personali funzioni, dovrà assicurare un regolare e produttivo svolgimento delle attività, un adeguato governo delle eventuali criticità e il conseguimento degli obiettivi di miglioramento propri del servizio. Prosegue inoltre la gestione diretta di Servizio Promozione e Centro Elaborazione Dati, dovuta alla contemporanea assenza per un lungo periodo dei due responsabili.

Indicatore di misurazione: realizzazione delle attività previste per la struttura con risultati di performance pari o superiori al 90%

1- Svolgimento delle attività

Le attività del Servizio Regolazione del Mercato sono proseguite in maniera regolare e produttiva per tutte le numerosissime attività: Borsa Merci (per la quale è iniziata l'ipotesi di trasferimento al fine della razionalizzazione dei costi ed è stato affrontato il tema relativo alla CUN relativa al mercato dei conigli), Sportello Tutela Proprietà intellettuale (con l'inizio attività di informazione prevedendo una quota di iscrizione, sempre al fine di una parziale copertura dei costi del servizio erogato), Protesti, Prezzi, Camera Arbitrale, Attività Sanzionatoria, Ufficio Metrico, Vigilanza Prodotti, etc.

2 - Governo delle criticità

Le maggiori criticità sono state affrontate e governate nell'ambito del Servizio Promozione e del Centro Elaborazione Dati.

In particolare si è protratta l'assenza della Responsabile del Servizio Promozione, iniziata già a fine 2014 e rientrata il 15 ottobre 2015, in un anno in cui è aumentato il carico di lavoro per le attività promozionali (p.s. attività

collegate ad Expo 2015, iniziative “Destinazione Verona” sui mercati internazionali, progetto “Verona Wine Top” sui mercati esteri, lancio del nuovo progetto “Verona Olive Oil contest”, etc.)

Altre situazioni critiche si sono manifestate in relazione all’assenza di una figura iperspecializzata dal punto di vista tecnico, quale il responsabile del Centro Elaborazione Dati, la cui assenza, iniziata nel 2014, si è protratta sino all’1 settembre 2015. In questo caso è stato comunque garantito il pieno funzionamento dei collegamenti informatici dell’Ente senza arrecare alcun disagio né al cliente interno né al cliente esterno.

In entrambi i casi si è risolto con il coordinamento diretto del Servizio Promozione (a cui fa capo anche il CED) da parte del Dirigente di Area.

3 – Conseguitamento degli obiettivi

Il grado di raggiungimento degli obiettivi è stato il seguente:

Performance Unità Organizzative

Descrizione Unità Organizzativa	Performance
REGOLAZIONE DEL MERCATO	99,29%



Performance Unità Organizzative

Descrizione Unità Organizzativa	Performance
PROMOZIONE	100,00%



Performance Unità Operative

Descrizione Unità Operativa	Performance
Centro Elaborazione Dati - Stamperia	100,00%



Obiettivi del dirigente Area Anagrafe e Registri Pietro Scola

1. Coordinamento e risoluzione problemi connessi con i lavori di ristrutturazione sede camerale

Nel 2015 proseguiranno i lavori di ristrutturazione dell'immobile sede della Camera di Commercio con lo svolgimento delle fasi 1 e 2 (trasferimento di tutti gli uffici nell'ala sud e lavori nell'ala nord dell'edificio nella fase 1 e viceversa nella fase 2). Ciò comporterà necessariamente un attento coordinamento delle attività e la risoluzione delle problematiche che emergeranno.

Indicatore di misurazione: almeno un incontro al mese del Comitato Dirigenti dedicato

Sono state svolte le attività necessarie per il coordinamento e la risoluzione delle problematiche emerse. Ogni mese si è svolta una riunione di coordinamento tra i dirigenti; le date e gli oggetti di tali riunioni sono stati i seguenti:

1. **19 gennaio**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: trasloco degli uffici nella zona sud dell'edificio. Riflessioni sulle problematiche emerse nel corso delle attività di trasferimento.
2. **13 febbraio**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: sopralluogo cantiere.
3. **5 marzo**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: comunicazione da parte del RUP dei contenuti della variante in corso di predisposizione.
4. **21 aprile**, presenti Presidente Riello, Veneri, Borghero, Scola, Direzione Lavori. Argomento: presentazione ipotesi di variante in corso d'opera.
5. **12 maggio**, presenti Veneri, Borghero, Scola, Barosso (InfoCamere). Argomento: progetto di impianto multimediale per la sala congressi al secondo interrato e per le altre sale riunioni della Camera di Commercio.
6. **17 giugno**, presenti Presidente Riello, Veneri, Borghero, Scola, Barosso e Monteforte (InfoCamere). Argomento: presentazione del progetto di impianto multimediale per la sala congressi al secondo interrato e per le altre sale riunioni della Camera di Commercio (integrato sulla base delle indicazioni fornite nella precedente riunione).
7. **31 luglio**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: perizia di variante n.1; illustrazione degli interventi previsti e dei tempi e delle modalità di approvazione.
8. **31 agosto**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: procedimento di validazione perizia di variante n.1.

9. **24 settembre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomenti: valutazione possibilità di consentire la sponsorizzazione sul ponteggio della facciata CCIAA. Modifica prescrizione Soprintendenza circa l'arretramento della chiusura del porticato.
10. **15 ottobre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomenti: punto sull'avanzamento dei lavori, verifica del rispetto del cronoprogramma.
11. **10 novembre** presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: Impianto multimediale della sala Congressi al secondo piano interrato. Valutazione modifiche migliorative della proposta di InfoCamere.
12. **16 dicembre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomenti: traslochi uffici dal lato sud a quello a nord dell'edificio camerale (fase 2).

2 - Riorganizzazione sedi distaccate

L'esigenza di provvedere alla riorganizzazione dei servizi in funzione di consistenti risparmi di spesa impone un ripensamento della struttura e dell'articolazione delle sedi staccate di Legnago, San Bonifacio e Villafranca, istituite alla fine degli anni '90, con riduzione dei costi a carico dell'Ente e dei giorni di apertura al pubblico anche in ragione dello sviluppo delle procedure telematiche.

Indicatore di misurazione: *effettuazione della riorganizzazione entro il 31 dicembre 2015*

Su indicazioni della Giunta camerale si è provveduto alla riorganizzazione delle sedi distaccate per le quali sono stati sensibilmente ridotti i costi a carico della Camera di Commercio senza rinunciare alla presenza sul territorio. In particolare sono stati contattati i Comuni di riferimento (Legnago, Villafranca e San Bonifacio) per chiedere di essere ospitati gratuitamente presso loro immobili, in modo da non dover sostenere oneri di locazione. A Legnago il Comune ha acconsentito alla richiesta permettendo alla CCIAA di rimanere nella stessa precedente collocazione a canone zero (la Camera, da parte sua, ha rinunciato all'uso esclusivo della annessa sala riunioni). A San Bonifacio la sede camerale era in locazione in struttura di un privato; il Comune ha messo a disposizione un locale a piano terra nell'ambito dell'edificio municipale. A

Villafranca la sede staccata era collocata in un edificio di proprietà del Comune. Quest'ultimo, come San Bonifacio, ha messo a disposizione una stanza all'interno del municipio. La riduzione dei costi a carico della Camera di Commercio si è concretizzata, oltre che mediante l'eliminazione dei canoni di locazione (come sopra illustrato) anche con la riduzione dei giorni di apertura delle sedi in modo da poter utilizzare il personale addetto in altre attività nei giorni di chiusura.

Entro la fine dell'anno sono state completate tutte le attività sia di carattere amministrativo (predisposizione approvazione delle convenzioni ecc.) sia di carattere materiale (trasferimento mobili e attrezzature, collegamenti informatici ecc.).

3 - Direzione ad interim Ufficio Provveditorato e Servizio Organizzazione e Personale

Viene confermato l'obiettivo di direzione ad interim dell'Ufficio Provveditorato e del Servizio Organizzazione e Personale; tale compito svolto in aggiunta alle proprie personali funzioni, dovrà assicurare un regolare e produttivo svolgimento delle attività, un adeguato governo delle eventuali criticità e il conseguimento degli obiettivi di miglioramento propri del servizio.

Indicatore di misurazione: *realizzazione delle attività previste per la struttura con risultati di performance pari o superiori al 90%*

Ufficio Provveditorato

1 – Svolgimento delle attività

Nel corso del 2015 è proseguita la ristrutturazione della sede camerale. In particolare è stata quasi del tutto completata la fase 1 che riguardava il lato nord dell'edificio, piani dal primo al quarto. Per potere dare l'avvio a questa parte dei lavori è stato necessario posizionare tutto il personale nel lato sud della sede. L'ufficio Provveditorato ha svolto numerosissime attività di supporto per la buona riuscita dei traslochi (pulizie straordinarie, trasporti mobilio e materiale al

magazzino esterno, smaltimento carta, coordinamento impiantisti camerali ecc.)
Nella riorganizzazione delle sedi staccate è stato fondamentale l'apporto del Provveditorato che ha seguito, con il Registro Imprese, tutte le problematiche connesse (traslochi, collegamenti, contratti ecc.)

2 – Governo delle criticità

La criticità maggiore è consistita nella necessità di far fronte a tutte le molteplici esigenze legate ai traslochi e in generale ai lavori, senza ridurre o rallentare le ordinarie attività dell'ufficio.

3 – Conseguimento degli obiettivi

Gli obiettivi dell'ufficio sono stati completamente raggiunti:

Descrizione Unità Organizzativa	Performance
Provveditorato e Servizi generali	100,00%



Servizio Organizzazione e Personale

1 – Svolgimento delle attività

Le attività di competenza dell'ufficio sono state svolte regolarmente. In particolare si segnalano, oltre alla gestione ordinaria del rapporto di lavoro dei dipendenti (gestione permessi, autorizzazioni, etc.) e dell'orario di lavoro, la gestione della sperimentazione del telelavoro nell'ente camerale, il rispetto degli adempimenti in materia di trasparenza e pubblicità delle informazioni, la produzione di report e statistiche per la dirigenza.

2 – Governo delle criticità

Particolarmente complesse sono risultate le attività connesse alla gestione delle relazioni sindacali, che hanno richiesto un presidio maggiore rispetto agli anni precedenti, per l'alto tasso di conflittualità registrato, che ha comportato un maggior numero di riunioni delle delegazioni trattanti, la gestione di un tentativo di conciliazione avanti al Prefetto, la costante elaborazione, a supporto della delegazione trattante, di proiezioni e proposte operative e la sottoscrizione del Contratto annuale solo sul finire dell'anno.

Lo stesso deve dirsi delle attività connesse all'avvio del nuovo applicativo di gestione delle presenze del personale, che ha richiesto per diversi mesi una gestione in parallelo con l'applicativo in uso, per la verifica della correttezza dei dati, e la risoluzione delle numerose problematiche e criticità emerse.

3 – Conseguimento degli obiettivi

Gli obiettivi del Servizio sono stati completamente raggiunti in misura ottimale:

Descrizione Unità Organizzativa	Performance
ORGANIZZAZIONE E PERSONALE	97,92%



Obiettivo Strategico	Dirigente Responsabile	Programma	Obiettivo Operativo	Responsabile Obiettivo Operativo	Codice Azione	Azione	Responsabile Azione	Personale coinvolto	Performance 1^ semestre	Performance 2^ semestre	
01.01 - Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	Veneri	Gestione Partecipazioni	Gestione amministrativa organismi partecipati	Mori	AZ433	Aggiornamento data base rappresentanti camerali in organismi partecipati	Mori	Dusi, Menini, Mori	100%	100%	
					AZ434	Raccolta report post assemblee organismi partecipati e relazioni informative alla Giunta	Mori	Dusi, Menini, Mori		100%	
		Dibenedetto	Potenziamento delle Infrastrutture strategiche, attraverso la gestione delle partecipazioni dell'Ente	AZ400	Piano di razionalizzazione delle partecipazioni dell'Ente secondo disposizioni della Legge di Stabilità	Dibenedetto	Cecconi, Dibenedetto, Orpelli	100%	100%		
				AZ401	Tempestività gestione procedure inerenti aumenti di capitale/cessioni/liquidazioni/affrancamenti in società o organismi partecipati	Dibenedetto	Cecconi, Dibenedetto	100%	100%		
				AZ402	Partecipazione dell'Ente alle Assemblee delle società partecipate	Dibenedetto	Cecconi, Dibenedetto	100%	100%		
				AZ403	Aggiornamento partecipazioni	Dibenedetto	Cecconi, Foresti, Ravagnani	100%	100%		
01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	Borghero	Finanziamenti ai diversi settori economici	Sostegno finanziario alle imprese	Acerbi	AZ306	Incentivi per la banda larga e la connettività di rete anno 2013	Bondavalli	Baschera, Bondavalli, Gueli	100%		
					AZ307	Incentivi per l'internazionalizzazione II - anno 2013	Bondavalli	Baschera, Bondavalli, Gueli	100%		
					AZ308	Controlli su contributi camerali - attività 1^ semestre	Bondavalli	Baschera, Bondavalli, Gueli	100%		
					AZ309	Controlli su contributi camerali - attività 2^ semestre	Bondavalli	Baschera, Bondavalli, Gueli		100%	
01.03 - Valorizzazione e sviluppo delle attività imprenditoriali, del lavoro e della formazione	Tortella	Attività affidate all'azienda speciale Verona Innovazione	Attività a supporto dell'occupazione e dell'orientamento		AZ389	Progetti di riqualificazione professionale anche in convenzione con altri Enti			87%	100%	
					AZ390	Sportello stage - alternanza scuola lavoro - orientamento			38%	100%	
					AZ391	Attività formativa su opportunità per imprenditoria giovanile e femminile			100%	100%	
					AZ392	Servizio Nuova Impresa: percorsi di avviamento e orientamento per lo start-up di impresa			100%	100%	
					AZ393	Coordinamento attività formativa delle Associazioni di categoria - catalogo tematico corsi			100%	100%	
					AZ394	Organizzazione corsi di formazione per imprese e formazione continua			93,65%	68%	
					AZ395	Organizzazione di formazione specialistica imprenditoriale e manageriale			75%	100%	
					AZ396	Servizio Europrogettazione - monitoraggio bandi comunitari e attivazione partnership operative			100%	100%	
					AZ397	Servizio Nuova Impresa: realizzazione progetto WorkLife Balance			100%		
	AZ398	Servizi al lavoro: realizzazione progetto CSR				100%					
	AZ399	Impostazione accordo e predisposizione dati economici ed operativi per la CCIAA di Verona				100%					
		Borghero	Attività realizzate dall'Ente	Promozione dell'imprenditoria femminile	Acerbi	AZ310	Iniziativa per la promozione dell'Imprenditoria Femminile	Acerbi	Goffredo		100%
			Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività	Diffusione della conoscenza degli strumenti di tutela della proprietà intellettuale presso imprese e professionisti		AZ355	Gestione Sportello Tutela Proprietà Intellettuale - attività 1^ semestre	Venturi	Castaldelli, Martini E., Venturi	100%	
AZ356						Gestione Sportello Tutela Proprietà Intellettuale - attività 2^ semestre	Venturi	Castaldelli, Martini E., Venturi		100%	

Obiettivo Strategico	Dirigente Responsabile	Programma	Obiettivo Operativo	Responsabile Obiettivo Operativo	Codice Azione	Azione	Responsabile Azione	Personale coinvolto	Performance 1^ semestre	Performance 2^ semestre		
02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	Borghero	Attività di regolazione, tutela e monitoraggio del mercato	Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie	Mazzotta	AZ357	Gestione Organismo di mediazione: miglioramento della performance di gestione delle procedure	Miozzi	Fedrigoli, Lucchese, Miozzi	100%	100%		
					AZ467	Gestione Organismo di mediazione: attività di informazione/comunicazione sul territorio	Miozzi	Miozzi		100%		
					AZ360	Gestione Camera arbitrale: revisione dei criteri di nomina degli arbitri	Miozzi	Miozzi	100%			
					AZ361	Gestione Camera arbitrale: revisione elenco arbitri	Miozzi	Fedrigoli, Lucchese, Miozzi		100%		
					AZ362	Gestione Camera arbitrale: formazione ai professionisti sull'arbitrato	Miozzi	Fedrigoli, Lucchese, Miozzi		100%		
					AZ363	Diffusione della conoscenza dell'arbitrato e della mediazione	Miozzi	Miozzi	100%	100%		
			AZ364		Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori - 1^ semestre	Cristofalo	Belgrado, Buttitta, Cristofalo, Olocco, Peretti	100%				
			AZ365		Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori - 2^ semestre	Cristofalo	Belgrado, Buttitta, Cristofalo, Olocco, Peretti		100%			
			AZ366		Attività di sorveglianza su metalli preziosi	Buttitta	Belgrado, Buttitta, Olocco, Peretti		100%			
			AZ367		Verifiche metrologiche su strumenti di misura - 1^ semestre	Buttitta	Belgrado, Buttitta, Olocco, Peretti	90,35%				
			AZ368		Verifiche metrologiche su strumenti metrici - 2^ semestre	Buttitta	Belgrado, Buttitta, Olocco, Peretti		100%			
			AZ369		Vigilanza strumenti metrici - 1^ semestre	Buttitta	Belgrado, Buttitta, Olocco, Peretti	100%				
			AZ370		Vigilanza strumenti metrici - 2^ semestre	Buttitta	Belgrado, Buttitta, Olocco, Peretti		100%			
			AZ371		Attività di informazione alle imprese su etichettatura prodotti e informazioni ai consumatori	Krampera	Cristofalo, Krampera, Panato	100%	100%			
		AZ372	Attività sanzionatoria - verbali di accertamento - 1^ semestre	Krampera	Di Maria, Krampera, Panato	100%						
		AZ373	Attività sanzionatoria - verbali di accertamento - 2^ semestre	Krampera	Di Maria, Krampera, Panato		100%					
		AZ374	Tutela della fede pubblica - verifiche sui concorsi a premio	Krampera	Krampera, Panato	100%	100%					
		AZ375	Attività sanzionatoria:verifica pagamenti ruolo 2011	Krampera	Di Maria, Panato		100%					
		AZ376	Attività sanzionatoria:emissione minuta ruolo	Krampera	Di Maria, Krampera	100%	100%					
		AZ377	Diffusione informazioni relative ai prezzi di mercato - 1^ semestre	Venturi	Castaldelli, Rodà, Venturi	100%						
		AZ378	Diffusione informazioni relative ai prezzi di mercato - 2^ semestre	Venturi	Castaldelli, Rodà, Venturi		100%					
		AZ380	Revisione Regolamento Speciale Borsa Merci	Venturi	Rodà, Venturi	100%	100%					
		AZ381	Promozione attività BMTI	Venturi	Rodà, Venturi	100%	100%					
		Vino					AZ311	Vinitaly	Belluzzo	Belluzzo, Bertoni, De Carlo, Menegolli, Pilla, Presa, Sartori G., Sartori S.	100%	
							AZ312	12^ edizione concorso enologico Verona Wine Top	Menegolli	Belluzzo, Bertoni, De Carlo, Menegolli, Pilla, Presa, Sartori G., Sartori S.	100%	
							AZ313	Verona Wine Top all'estero	De Carlo	De Carlo, Pilla, Presa		100%
							AZ314	Vinexpo di Bordeaux	De Carlo	De Carlo, Presa	100%	
AZ315	Aggiornamento portale Verona Wine Top						Menegolli	Bertoni, Menegolli, Sartori G.	100%	100%		

Obiettivo Strategico	Dirigente Responsabile	Programma	Obiettivo Operativo	Responsabile Obiettivo Operativo	Codice Azione	Azione	Responsabile Azione	Personale coinvolto	Performance 1° semestre	Performance 2° semestre
02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero		Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione	Agroalimentare	Acerbi	AZ316	Anuga di Colonia	De Carlo	De Carlo, Pilla, Sartori G.		100%
					AZ317	Fancy Food di New York	Belluzzo	Belluzzo, Pilla		100%
			AZ468		Concorso produzioni olearie veronesi	Menegolli	Bertoni, Menegolli, Sartori G., Sartori S.		100%	
			AZ318		Aggiornamento portale Agroalimentare	De Carlo	De Carlo, Pilla, Presa		100%	
			AZ319		Convegni Cultivar: mele	Sartori S.	Sartori S.		100%	
			AZ320		Convegni Cultivar: kiwi	Sartori S.	Sartori S.		100%	
			AZ321		Incoming marmo	Belluzzo	Belluzzo, Presa		100%	
			AZ322		Aggiornamento costante portale Arredamento	Sartori S.	Bertoni, Sartori S.		100%	
			AZ323		Aggiornamento portale Abbigliamento (moda)	Belluzzo	Belluzzo, Pilla		100%	
			AZ324		Aggiornamento portale Automazione	Belluzzo	Belluzzo, Pilla		100%	
			AZ325		EXPO 2015	De Carlo	Belluzzo, Bertoni, De Carlo, Menegolli, Pilla, Presa, Sartori G., Sartori S.		100%	
			AZ326		Incoming settore turismo	Acerbi	Bertoni, Sartori G.		100%	
			AZ469		Incoming settore meccanica e macchinari	Sartori S.	Pilla, Sartori S.		100%	
			02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale			Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia	Realizzazione report, studi, ricerche e relazioni	Crozzoletti	AZ349	Rapporto annuale sull'economia veronese
AZ350	Report annuale "Verona-Mondo. Interscambio commerciale"	Crozzoletti		Ceschi, Crozzoletti, Facci, Goffredo, Turri						100%
AZ351	Elaborazione e analisi serie storiche esportazioni	Crozzoletti		Ceschi, Crozzoletti, Facci, Goffredo, Turri						100%
AZ352	Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese - attività 1° semestre	Ceschi		Ceschi, Crozzoletti, Facci, Goffredo, Turri						100%
AZ353	Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese - attività 2° semestre	Ceschi		Ceschi, Crozzoletti, Facci, Goffredo, Turri						100%
AZ354	Realizzazione schede comunali	Crozzoletti		Ceschi, Crozzoletti, Facci, Goffredo, Turri						100%
03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Scola	Telematizzazione attività amministrativa	Servizi Anagrafici - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza e la P.A.	Cassani	AZ336	Incremento SUAP telematico integrato Comunica	Pozzi	Basso, Danzi, Galasso, Leonardi, Nanni, Pozzi, Tedeschi		100%
					AZ337	Incremento SUAP telematico SCIA camerali	Pozzi	Basso, Danzi, Leonardi, Nanni, Pozzi, Tedeschi		100%
					AZ338	Rilascio firma digitale a domicilio	Galasso	Argentieri, Galasso, Gallo		100%
					AZ339	Incremento utilizzo PEC	Pozzi	Basso, Calzolari, Caracciolo, Cavallaro, Galvan, Grazioli, Leonardi, Luise, Messina, Pozzi, Sartori N., Serpelloni M., Verzè		100%
	Borghero		AZ327	Utilizzo portale Prenotazioni On Line per le richieste di partecipazione ad eventi promozionali	Menegolli	Belluzzo, Bertoni, De Carlo, Menegolli, Pilla, Presa, Sartori G., Sartori S.		100%		
			AZ445	Digitalizzazione comunicazioni a dipendenti, GEP e OO.SS.	Tassello	Martini M., Morini, Tassello		100%		
	Scola		AZ446	Piano per l'utilizzo del Telelavoro	Tassello	Martini M., Morini, Tassello		100%		
			AZ451	Introduzione visto poteri di firma sui documenti destinati all'estero	Fulco	Caliari, Gatto, Perale, Stoppani		100%		

Obiettivo Strategico	Dirigente Responsabile	Programma	Obiettivo Operativo	Responsabile Obiettivo Operativo	Codice Azione	Azione	Responsabile Azione	Personale coinvolto	Performance 1° semestre	Performance 2° semestre						
			Albo Artigiani - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza		AZ458	Formazione Starweb Ufficio Artigiani	Fulco	Carcereri, Errico, Makovec, Trifilò	100%	100%						
03.02 - Trasparenza e comunicazione	Borghero	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Attività informative del Servizio Promozione e su Verona Wine Top	Acerbi	AZ328	Presenza sui social network - eventi promozionali pubblicizzati sui social media istituzionali e/o Verona Wine Top	Menegolli	Belluzzo, Bertoni, De Carlo, Menegolli, Pilla, Presa, Sartori G., Sartori S.		100%						
					AZ329	Social Media Marketing: incremento del traffico nei portali camerali	Menegolli	Belluzzo, Bertoni, De Carlo, Menegolli, Pilla, Presa, Sartori G., Sartori S.		100%						
					AZ464	Servizio Promozione - aggiornamenti sezione Amministrazione Trasparente	De Carlo	Belluzzo, Bertoni, De Carlo, Menegolli, Pilla, Presa, Sartori G., Sartori S.	100%	100%						
			Mazzotta	Servizio Regolazione del Mercato - diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa	AZ382	Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Vigilanza prodotti	Cristofalo	Cristofalo, Olocco	100%	100%						
					AZ383	Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Attività sanzionatoria	Krampera	Krampera, Panato	100%	100%						
					AZ384	Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Metrologia legale	Buttitta	Buttitta, Olocco	100%	100%						
					AZ385	Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Marchi e Brevetti / Protesti	Venturi	Castaldelli, Fagnani, Martini E., Venturi	100%	100%						
					AZ386	Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Mediazione	Miozzi	Fedrigoli, Lucchese, Miozzi	100%	100%						
			Veneri	Comunicazione esterna a "costo zero"	Biondani	AZ437	Incremento dei post su Facebook e Twitter	Biondani	Biondani, Doardo	100%	100%					
						AZ438	Regolamento di accesso agli atti	Biondani	Biondani, Doardo	100%	100%					
	AZ439	Aggiornamento Carta dei Servizi				Biondani	Biondani, Doardo	100%	100%							
	Scola	Miglioramento della trasparenza e della comunicazione mediante il restyling della sezione artigiana	Fulco	AZ444	Ufficio Albo Imprese Artigiane - restyling sezione su sito web	Fulco	Carcereri, Errico, Fulco, Makovec, Trifilò		100%	100%						
											AZ346	Controllo a campione pratiche SCIA	Pozzi	Careri, Cavallaro, Giardini, Moletta, Nanni, Pozzi, Tedeschi	100%	100%
		AZ348	Implementazione del servizio Registro in Pillole	Careri	Careri, Galasso, Pozzi, Roncoletta, Tedeschi	100%	100%									
		Veneri	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Servizio Ragioneria e Affari generali: misure per contrastare il fenomeno della corruzione e adempimenti a tutela della trasparenza	Dibenedetto	AZ404	Adozione misure in materia di prevenzione della corruzione e a tutela della trasparenza dell'attività amministrativa	Orpelli	Orpelli	100%	100%					
AZ405						Amministrazione trasparente e adempimenti anticorruzione	Orpelli	Orpelli	100%	100%						
AZ406						Aggiornamento sezione sito web e adempimenti anticorruzione	Dibenedetto	Cecconi, Danazzo, Dibenedetto, Morbio	100%	100%						
AZ407	Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio					Dibenedetto	Cecconi, Danazzo, Dibenedetto, Morbio	100%	100%							

Obiettivo Strategico	Dirigente Responsabile	Programma	Obiettivo Operativo	Responsabile Obiettivo Operativo	Codice Azione	Azione	Responsabile Azione	Personale coinvolto	Performance 1^ semestre	Performance 2^ semestre				
					AZ408	Enti controllati - Aggiornamento sezione informativa	Dibenedetto	Foresti, Ravagnani	100%	100%				
					AZ409	Pubblicazione Indice tempestività pagamenti	Dibenedetto	Dibenedetto, Foresti	100%	100%				
			Uffici di Staff - attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Mori	AZ435	Aggiornamento e pubblicazione trimestrale elenchi provvedimenti adottati dagli Organi camerali	Mori	Dusi, Menini, Mori	100%	100%				
						AZ436	Ciclo di gestione della performance - integrazione fasi con azioni del Piano anticorruzione	Piccoli	Piccoli	100%	100%			
						AZ465	Rilevazione costi dei processi camerali	Piccoli	Piccoli	100%	100%			
	Scola		Ufficio Provveditorato - adempimenti trasparenza	Scola	AZ440	Provveditorato - Adempimenti trasparenza in ottica di efficienza	Moliterno	Donatello, Fuscina, Maoli, Moliterno	100%	100%				
	Borghero		Processi relativi al Sistema Qualità e Servizio Promozione	Acerbi	AZ330	Indagine interna di Customer Satisfaction	Belluzzo	Belluzzo, Pilla		100%				
							AZ331	Indagine esterna di Customer Satisfaction	Belluzzo	Belluzzo, Pilla	100%			
							AZ332	Predisposizione esecutivo Guida Verona Wine Top con risorse interne	Menegolli	Bertoni, Menegolli, Presa, Sartori G., Sartori S.		100%		
							AZ470	Servizio Promozione - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	Acerbi	Allegrini, Baschera, Belluzzo, Bertoni, Bondavalli, Carlini, De Carlo, Gueli, Menegolli, Pilla, Presa, Sartori G., Sartori S., Tezza		100%		
							Miglioramento delle attrezzature e dei servizi del sistema informatico camerale		AZ333	Supporto al RUP per gli aspetti informatici nell'ambito della ristrutturazione della sede camera	Carlini	Allegrini, Carlini	100%	100%
									AZ334	Supporto per gli aspetti informatici nell'acquisto e distribuzione di attrezzature	Carlini	Allegrini, Carlini	100%	100%
			Processi relativi all'Ufficio CED/Centro stampa		AZ335	Riduzione tempi medi di gestione delle attività dell'ufficio CED/Centro stampa	Carlini	Allegrini, Carlini, Tezza	100%	100%				
	Scola		Registro Imprese - controllo qualità dati e aggiornamento procedure	Cassani	AZ340	Cancellazioni d'ufficio	Pozzi	Danzi, Davis, Grasso, Montoli, Pozzi, Stabelli, Tedeschi, Zanon		100%				
							AZ341	Mantenimento dei tempi di evasione per le prat. R.I.	Pozzi	Bamonti, Ghisellini, Marcazzan, Montoli, Roncolete, Verzè	100%	100%		
							AZ342	Bilanci non depositati	Pozzi	Basso, Cavallaro, Leonardi, Pozzi, Roncoletta, Verzè	100%	100%		
							AZ343	Telelavoro	Pozzi	Caracciolo, Cavallaro, Davis, Marcazzan, Messina, Montoli, Nanni, Pozzi, Roncoletta, Stabelli, Verzè, Zanella	100%	100%		
							AZ344	Creazione quadro sinottico sanzioni società capitali	Careri	Careri, Marcazzan, Moletta, Montoli, Roncoletta	100%	100%		
							AZ345	Riorganizzazione delle sedi decentrate	Galasso	Calzolari, Galasso, Galvan, Grazioli, Luise, Sartori N., Serpelloni M.	100%	100%		
							AZ471	Uff. Registro Imprese - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	Pozzi	Caracciolo, Cavallaro, Danzi, Davis, Ghisellini, Giardini, Grasso, Leonardi, Messina, Montoli, Nanni, Pozzi, Stabelli, Verzè, Zanella, Zanon		100%		
							AZ472	Uff. Abilitazioni/Sanzioni - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	Careri	Careri, Marcazzan, Moletta, Roncoletta, Tedeschi		100%		

Obiettivo Strategico	Dirigente Responsabile	Programma	Obiettivo Operativo	Responsabile Obiettivo Operativo	Codice Azione	Azione	Responsabile Azione	Personale coinvolto	Performance 1^ semestre	Performance 2^ semestre	
03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse					AZ473	Uff. Carte digitali/Sedi decentrate - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	Galasso	Argentieri, Calzolari, Galasso, Gallo, Galvan, Grazioli, Luise, Sartori N., Serpelloni M.		100%	
	Borghero		Processi del Servizio Regolazione del Mercato	Mazzotta	AZ387	Monitoraggio tempi di evasione istanze di cancellazione protesti	Venturi	Fagnani, Venturi	100%	100%	
		AZ474			Uff. Mediazione - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	Miozzi	Fedrigoli, Lucchese, Miozzi		100%		
		AZ475			Uff. Protest/Marchi - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	Venturi	Castaldelli, Fagnani, Martini E., Rodà, Venturi		100%		
		AZ476			Uff. Tutela del Consumatore - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	Krampera	Di Maria, Krampera, Panato		100%		
		AZ477			Uff. Metrologia legale - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	Buttitta	Belgrado, Buttitta, Cristofalo, Olocco, Peretti		100%		
			Processi del Servizio Studi e Ricerca	Crozoletti	AZ466	Servizio Studi e Ricerca - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	Crozoletti	Ceschi, Facci, Goffredo, Turri		100%	
		Veneri	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali	Dibenedetto	AZ411	Gestione fornitori/clienti - utilizzo sistema di fatturazione elettronica e procedure di liquidazione telematica delle fatture	Dibenedetto	Donatello, Foresti, Maoli, Moliterno	100%	100%
						AZ415	Gestione fornitori/clienti: Applicazione dello "split payment" ai fornitori dell'Ente	Dibenedetto	Cecconi, Foresti, Ravagnani	100%	100%
						AZ416	Conservazione dei Conti di gestione Equitalia attraverso la fascicolazione e archiviazione elettronica	Cecconi	Cecconi, Ravagnani	100%	100%
						AZ417	Analisi comparata costi/ricavi di competenza dell'Ente	Dibenedetto	Cecconi, Dibenedetto	100%	100%
						AZ478	GE.DOC. - Gestione documentale per la Camera digitale	Orpelli	Corso, Orpelli	100%	100%
						AZ479	Uff. Protocollo/spedizioni - Avvio nuova gestione documentale per la Camera digitale	Orpelli	Arduini, Corso, Ferrari, Orpelli	100%	100%
						AZ480	Servizio Ragioneria - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	Dibenedetto	Adami, Bissoli, Cecconi, Dall'Ora, Danazzo, Foresti, Morbio, Moretto, Ravagnani		100%
						AZ419	Scarto d'archivio	Orpelli	Orpelli	100%	100%
						AZ421	Riduzione % protocolli errati	Orpelli	Arduini, Corso, Ferrari	100%	100%
						AZ422	Controllo procedure riscossione ed emissione ruoli esattoriali	Morbio	Bissoli, Dall'Ora, Morbio	100%	100%
						AZ425	Recupero crediti diritto annuale nei confronti delle società di capitali cessate	Morbio	Bissoli, Dall'Ora, Morbio	100%	100%
						AZ428	Aggiornamento posizioni trattamento di fine rapporto/previdenza complementare	Danazzo	Adami, Danazzo, Moretto	100%	100%
						AZ430	Adeguamento posizioni previdenziali dei dipendenti camerali	Danazzo	Adami, Danazzo, Moretto	100%	100%
						AZ432	Dichiarazione dei redditi pre-compilata	Danazzo	Adami, Danazzo, Moretto	100%	100%
							Monitoraggio sicurezza	Biondani	AZ441	Attività di informazione nei confronti degli utenti	Biondani
		AZ442	Aggiornamento documenti ufficiali (Documento di Valutazione dei rischi - Piano di emergenza)	Biondani	Biondani, Doardo	100%			100%		
		AZ443	Attività di monitoraggio	Biondani	Biondani, Doardo	100%			100%		
			Processi degli Uffici in Staff al Segretario Generale	Biondani	AZ481	Uffici di Staff - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	Mori	Biondani, Doardo, Dusi, Menini, Mori, Piccoli		100%	
			Gestione crescita professionale		AZ447	Redazione Piano annuale della formazione	Tassello	Tassello	100%	100%	

Obiettivo Strategico	Dirigente Responsabile	Programma	Obiettivo Operativo	Responsabile Obiettivo Operativo	Codice Azione	Azione	Responsabile Azione	Personale coinvolto	Performance 1^ semestre	Performance 2^ semestre
	Scola		del personale e miglioramento benessere organizzativo	Mazzotta	AZ448	Monitoraggio della formazione	Tassello	Martini M., Morini, Tassello	100%	100%
			Processi relativi al Servizio Organizzazione e Personale		AZ449	Razionalizzazione banche dati dell'ufficio Gestione Risorse Umane	Tassello	Tassello		100%
					AZ450	Adozione Regolamento servizi conto terzi	Tassello	Tassello	100%	0%
					AZ482	Ufficio Gestione Risorse Umane - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	Tassello	Martini M., Morini, Tassello		100%
			Processi relativi all'ufficio Certificazioni Estero	Fulco	AZ452	Ampliamento dei controlli sulle dichiarazioni rese per il rilascio di certificati di origine	Fulco	Caliari, Gatto, Perale, Stoppani	100%	100%
					AZ453	Riduzione dei tempi per il rilascio dei carnet ATA	Fulco	Caliari, Gatto, Perale, Stoppani	100%	100%
					AZ454	Riduzione dei tempi di rilascio dei certificati di origine comunitari	Fulco	Caliari, Gatto, Perale, Stoppani	100%	100%
					AZ483	Ufficio Certificazioni/Estero - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	Fulco	Caliari, Chisari, Gatto, Guaiana, Micheloni, Perale, Serpelloni L., Stoppani		100%
			Migliorare l'efficienza dei servizi certificativi e delle attività dirette al pubblico	Fulco	AZ455	Rilascio certificazioni e visure dal Registro Imprese ed Albo artigiani	Fulco	Chisari, Guaiana, Serpelloni L.	100%	100%
					AZ456	Vidimazione dei libri e registri a seguito presentazione pratiche L2.	Fulco	Chisari, Guaiana, Micheloni, Serpelloni L.	100%	100%
			Processi dell'ufficio Albo artigiani	Fulco	AZ457	Riduzione dei tempi per il rilascio elenchi dal Registro Imprese	Fulco	Chisari, Guaiana, Perale, Serpelloni L.	100%	100%
					AZ459	Coordinamento su riordino e informatizzazione delle posizioni artigiane IVS cartacee (cartellini)	Fulco	Carcereri, Errico, Makovec, Trifilò	100%	100%
					AZ460	Rispetto tempi evasione delle pratiche telematiche artigiane	Fulco	Carcereri, Errico, Makovec, Trifilò	100%	100%
			Processi relativi all'ufficio Provveditorato	Scola	AZ484	Ufficio Albo artigiani - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	Fulco	Carcereri, Errico, Makovec, Trifilò		100%
					AZ461	Attività monitoraggio fornitori	Moliterno	Donatello, Maoli, Moliterno, Poiani	100%	100%
			Miglioramento dell'efficienza amministrativa in linea con le previsioni del sistema qualità ISO 9001:2008	Scola	AZ462	Attività monitoraggio auto camerali	Moliterno	Franco, Moliterno, Zaccarella	100%	100%
AZ485	Ufficio Provveditorato - Nuova gestione documentale per la Camera digitale	Moliterno			Donatello, Franco, Fuscina, Maoli, Moliterno, Poiani, Zaccarella		100%			
					AZ463	Revisione del sistema di valutazione dei fornitori con aggiornamento della procedura per la qualità	Moliterno	Donatello, Moliterno, Poiani	100%	100%
					164	nr totale azioni del Piano	Azioni monitorate nel semestre		118	144
							media performance		99%	99%

La valutazione della performance individuale

Il *Sistema di misurazione e valutazione della performance* della Camera di commercio di Verona approvato dalla Giunta camerale con deliberazione n. 155 del 20 maggio 2013, fissa criteri e metodologie di valutazione della performance sia di ambito organizzativo, di cui si è detto nella sezione precedente, che individuale. In relazione alla valutazione individuale, benché già da tempo la Camera di commercio utilizzasse sistemi e criteri di valutazione del proprio personale tali da assicurare un fondamento di meritocrazia alla gestione della premialità, l'emanazione del D. Lgs.150/2009 ha rappresentato un'occasione per il riordino generalizzato della materia. Con l'adozione del *Sistema*, sulla scorta delle soluzioni organizzative e metodologie già adottate, mantenendo quindi i criteri generali e adeguando alcuni fattori di valutazione, la Camera di commercio ha rafforzato e adeguato i propri processi decisionali: in particolare con la differenziazione dei criteri di valutazione in riferimento alla tipologia di personale (dirigenti e personale non dirigenziale, con specifica attenzione al personale incaricato di posizione organizzativa), oltre a dare indicazione, per ogni ambito di valutazione, delle specifiche fasi, tempi e soggetti interessati.

In merito alla tempistica, inoltre, il sistema distingue tra tipologie di personale: per il personale dirigenziale e per il personale incaricato di posizione organizzativa o di alta professionalità, la valutazione ai fini della corresponsione di indennità di risultato viene effettuata con cadenza annuale, mentre per il restante personale delle categorie contrattuali A-B-C-D la valutazione è effettuata con cadenza semestrale, mediante monitoraggio periodico e sulla base dei seguenti criteri:

- apporto qualitativo (valutazione dei risultati)
- apporto quantitativo (presenza in servizio)
- categoria professionale.

La valutazione individuale e la premialità nel 2015

Personale dei livelli

Sulla base del Contratto Collettivo Decentrato Integrativo sottoscritto il 10.6.2013 e del Sistema di misurazione e valutazione della performance della Camera di Commercio di Verona, adottato con deliberazione di Giunta n. 155 del 20.5.2013, la verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi in termini di maggiore produttività e di miglioramento del livello qualitativo e quantitativo dei servizi e la conseguente valutazione viene effettuata con cadenza semestrale.

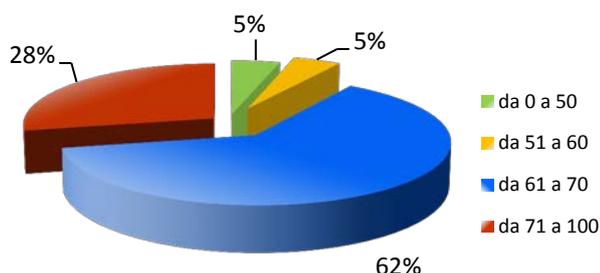
L'apporto qualitativo è valutato con un punteggio che può andare da un minimo di zero ad un massimo di 100; nelle tabelle sotto riportate i punteggi sono stati raggruppati per fasce:

ANNO 2015				
Valutazione prestazione personale categorie A-B-C-D				
	1° semestre		2° semestre	
Punteggio	n° dipendenti	% su tot. dip.	n° dipendenti	% su tot. dip.
da 0 a 50	5	4,55%	4	3,70%
da 51 a 60	5	4,55%	5	4,63%
da 61 a 70	69	62,73%	68	62,96%
da 71 a 100	31	28,18%	31	28,70%
Totale	110	100,00%	108	100,00%

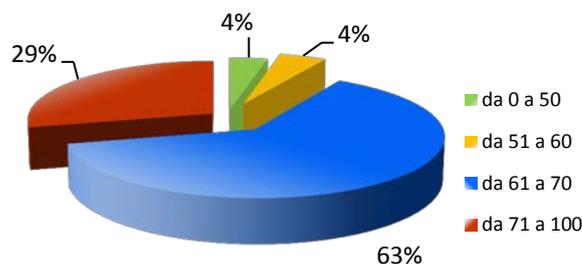
Valutazione per singola categoria 1° semestre				
Punteggio	Categoria			
	A	B	C	D
da 0 a 50	2	1	0	2
da 51 a 60	0	5	0	0
da 61 a 70	0	6	54	9
da 71 a 100	0	0	16	15
Totale	2	12	70	26

Valutazione per singola categoria 2° semestre				
Punteggio	Categoria			
	A	B	C	D
da 0 a 50	2	1	0	1
da 51 a 60	0	5	0	0
da 61 a 70	0	6	52	10
da 71 a 100	0	0	16	15
Totale	2	12	68	26

Valutazione prestazione del personale
1° semestre anno 2015



Valutazione prestazione del personale
2° semestre anno 2015



Ai punteggi di apporto qualitativo sopra riportati si sono sommati i criteri di apporto quantitativo e categoria professionale; l'esito finale ha poi determinato una erogazione al personale del compenso di produttività nei valori medi sotto indicati:

	Media	Uomini	Donne
CAT. D3	€ 3.538,91	€ -	€ 3.538,91
CAT. D1	€ 2.935,58	€ 2.856,95	€ 2.969,09
CAT.C	€ 2.658,77	€ 2.553,84	€ 2.685,82
CAT B3	€ 2.076,44	€ 2.062,06	€ 2.100,40
CAT. B1	€ 1.580,87	€ 1.499,80	€ 1.669,48
CAT A	€ 1.146,25	€ 1.146,25	€ -

Il personale incaricato di posizione organizzativa o alta professionalità

La valutazione del risultato del personale incaricato di posizione organizzativa e di alta professionalità ha cadenza annuale. La retribuzione teorica di risultato è stabilita nella misura massima del 25% della retribuzione di posizione; quella spettante è definita sulla base del punteggio complessivo ottenuto secondo lo schema indicato nel Sistema di Misurazione e Valutazione ed espresso con un punteggio va da un minimo di zero punti ad un massimo di 45.

Il personale dirigenziale

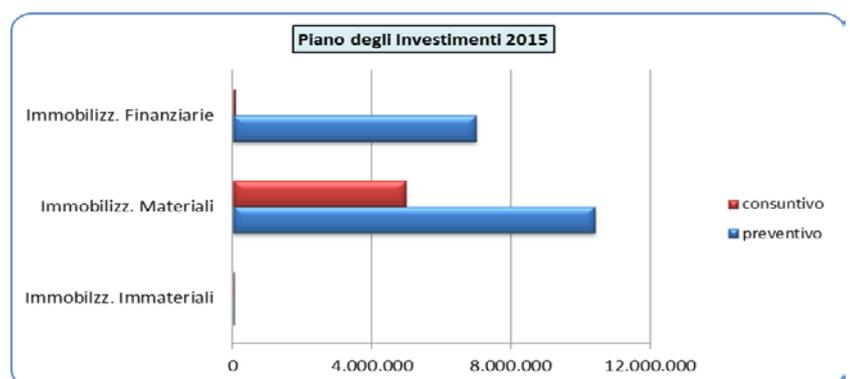
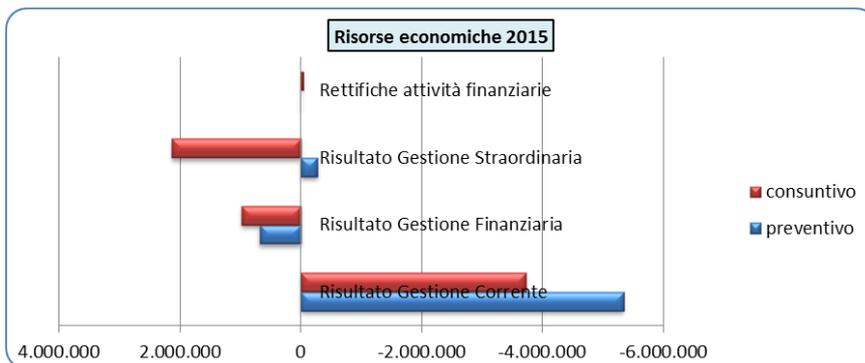
La valutazione di risultato del personale dirigente, compreso il Segretario Generale, ha cadenza annuale. La retribuzione teorica di risultato è stabilita dalla Giunta con proprio provvedimento e il compenso effettivo è legato alla valutazione complessiva ottenuta, la quale definisce la percentuale di indennità di risultato spettante. Il punteggio minimo di valutazione è zero e il massimo è 100.

Si precisa che per i dirigenti e per il personale incaricato di posizione organizzativa non sono al momento rendicontabili né i punteggi di valutazione relativi al 2015, né gli importi effettivamente erogati a titolo di indennità di risultato in quanto, secondo i principi del *Sistema di misurazione e valutazione*, le relative procedure verranno avviate solo dopo l'approvazione della Relazione sulla Performance.

4. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

Scopo di questa sezione è rendicontare i risultati conseguiti dall'azione dell'Ente in termini di efficienza ed economicità. La principale fonte dei dati qui esposti è ovviamente il bilancio di esercizio 2015, dal quale sono ripresi i prospetti generali di Conto Economico e Stato Patrimoniale¹¹ e Consuntivo per Funzioni Istituzionali ex art. 24 DPR 254/2005, più avanti riportati.

Avendo già anticipato nella sezione introduttiva sulle informazioni generali dell'Ente che il risultato di esercizio 2015 si è attestato su valori meno negativi del previsto (disavanzo di € -655.128 contro i -4.941.901 attesi), si riporta ora uno schema di confronto tra preventivo e consuntivo che, con maggior dettaglio, evidenzia gli scostamenti registrati:



¹¹ Sebbene il bilancio di esercizio 2015 comprenda anche gli schemi di Conto consuntivo in termini di cassa e Rendiconto finanziario, ai fini della redazione della presente Relazione sono presi in considerazione i soli aspetti contabili di competenza, più adatti a rapportarsi con i risultati di performance annuale.

CONTO ECONOMICO AL 31.12.2015

VOCI DI ONERE/PROVENTO	VALORI AL 31.12.2014	VALORI AL 31.12.2015	DIFFERENZE
GESTIONE CORRENTE			
A) Proventi Correnti			
1) <i>Diritto Annuale</i>	19.341.892	12.601.399	-6.740.493
2) <i>Diritti di Segreteria</i>	4.356.129	4.364.795	8.666
3) <i>Contributi trasferimenti e altre entrate</i>	523.913	548.550	24.637
4) <i>Proventi da gestione di beni e servizi</i>	291.653	333.482	41.829
5) <i>Variazione delle rimanenze</i>	-59.864	21.977	81.841
<i>Arrotondamenti</i>	1	1	0
Totale proventi correnti (A)	24.453.724	17.870.204	-6.583.520
B) Oneri Correnti			
6) Personale	4.917.675	4.874.884	-42.791
a) <i>competenze al personale</i>	3.714.535	3.662.212	-52.323
b) <i>oneri sociali</i>	881.033	865.441	-15.592
c) <i>accantonamenti al T.F.R.</i>	248.405	275.045	26.640
d) <i>altri costi</i>	73.701	72.187	-1.514
<i>Arrotondamenti</i>	1	-1	-2
7) Funzionamento	6.161.592	5.559.037	-602.555
a) <i>Prestazioni servizi</i>	1.868.259	2.115.713	247.454
b) <i>godimento di beni di terzi</i>	191.916	175.386	-16.530
c) <i>Oneri diversi di gestione</i>	1.634.515	1.638.688	4.173
d) <i>Quote associative</i>	2.173.123	1.340.871	-832.252
e) <i>Organi istituzionali</i>	293.779	288.380	-5.399
<i>Arrotondamenti</i>	0	-1	-1
8) Interventi economici	8.550.333	6.985.491	-1.564.842
9) Ammortamenti e accantonamenti	5.585.791	4.171.932	-1.413.859
a) <i>Immob. immateriali</i>	49.290	46.284	-3.006
b) <i>Immob. materiali</i>	954.374	1.090.545	136.171
c) <i>svalutazione crediti</i>	4.582.127	3.034.734	-1.547.394
d) <i>fondi rischi e oneri</i>	0	370	370
<i>Arrotondamenti</i>	0	1	1
Totale Oneri Correnti (B)	25.215.391	21.591.344	-3.624.047
Risultato della gestione corrente (A-B)	-761.667	-3.721.141	-2.959.474
C) GESTIONE FINANZIARIA			
10) <i>Proventi finanziari</i>	1.418.526	977.927	-440.599
11) <i>Oneri finanziari</i>	0	0	0
Risultato gestione finanziaria	1.418.526	977.927	-440.599
D) GESTIONE STRAORDINARIA			
12) <i>Proventi straordinari</i>	812.354	2.694.447	1.882.093
13) <i>Oneri straordinari</i>	165.929	562.151	396.222
Risultato gestione straordinaria	646.425	2.132.296	1.485.871
E) Rettifiche di valore attività finanziaria			
14) <i>Rivalutazioni attivo patrimoniale</i>	0	0	0
15) <i>Svalutazioni attivo patrimoniale</i>	646.859	44.210	602.649
Differenza rettifiche attività finanziaria	-646.859	-44.210	602.649
<i>Arrotondamenti</i>	-1	0	1
Disavanzo/Avanzo economico esercizio (A- B +/-C +/-D +/-E)	656.424	-655.128	-1.311.552

STATO PATRIMONIALE AL 31.12.2015

ATTIVO	Valori al 31.12.2014	Valori al 31.12.2015	Differenza
A) IMMOBILIZZAZIONI			
a) Immateriali			
<i>Licenze d'uso</i>	37.718	40.800	3.082
<i>Altre</i>	66.837	49.856	-16.981
<i>Arrotondamenti</i>	1	0	-1
Totale Immobilizz. Immateriali	104.556	90.656	-13.900
b) Materiali			
<i>Immobili</i>	14.943.716	18.844.663	3.900.947
<i>Attrezz. non informatiche</i>	47.251	41.341	-5.910
<i>Attrezzature informatiche</i>	108.234	100.119	-8.115
<i>Arredi e mobili</i>	143.791	130.352	-13.439
Totale Immobilizzaz. Materiali	15.242.992	19.116.475	3.873.483
c) Finanziarie			
<i>Partecipazioni e quote</i>	34.090.252	33.652.195	-438.057
<i>Prestiti ed anticipazioni attive</i>	11.022.919	11.078.651	55.732
Totale Immob. Finanziarie	45.113.171	44.730.846	-382.325
<i>Arrotondamenti</i>	0	-1	-1
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	60.460.719	63.937.976	3.477.257
B) ATTIVO CIRCOLANTE			
d) Rimanenze			
<i>Rimanenze di magazzino</i>	181.753	203.730	21.977
Totale rimanenze	181.753	203.730	21.977
e) Crediti di Funzionamento			
<i>Crediti da diritto annuale</i>	11.332.779	10.701.541	-631.238
<i>Crediti v/ clienti</i>	507.495	541.693	34.198
<i>Crediti per servizi c/ terzi</i>	95.284	25.407	-69.877
<i>Crediti diversi</i>	1.418.587	1.037.115	-381.472
<i>Erario c/iva</i>	1.691	2.212	521
Totale crediti di funzionamento	13.355.836	12.307.968	-1.047.868
f) Disponibilità Liquide			
<i>Banca c/c</i>	38.571.241	29.048.750	-9.522.491
<i>Depositi postali</i>	50.078	76.133	26.055
Totale disponibilità liquide	38.621.319	29.124.883	-9.496.436
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE	52.158.908	41.636.581	-10.522.327
C) RATEI E RISCONTI ATTIVI			
<i>Ratei attivi</i>	0		0
<i>Risconti attivi</i>	1.349	0	-1.349
Totale Ratei e risconti attivi	1.349	0	-1.349
TOTALE ATTIVO	112.620.976	105.574.557	-7.046.419
CONTI D'ORDINE	0	0	0

STATO PATRIMONIALE AL 31.12.2015

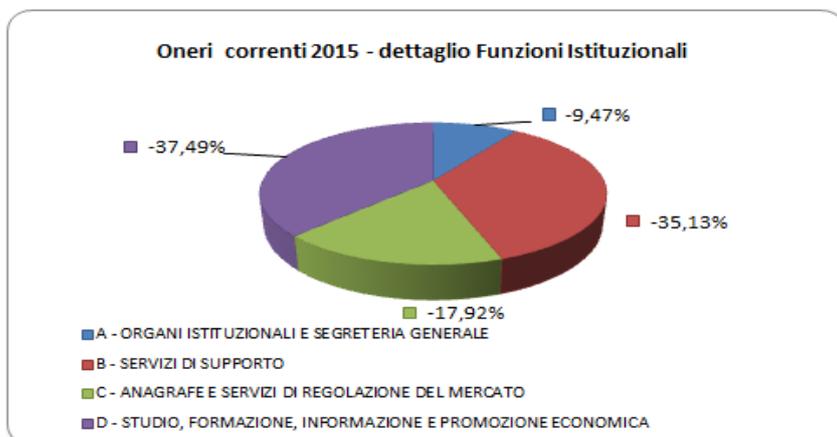
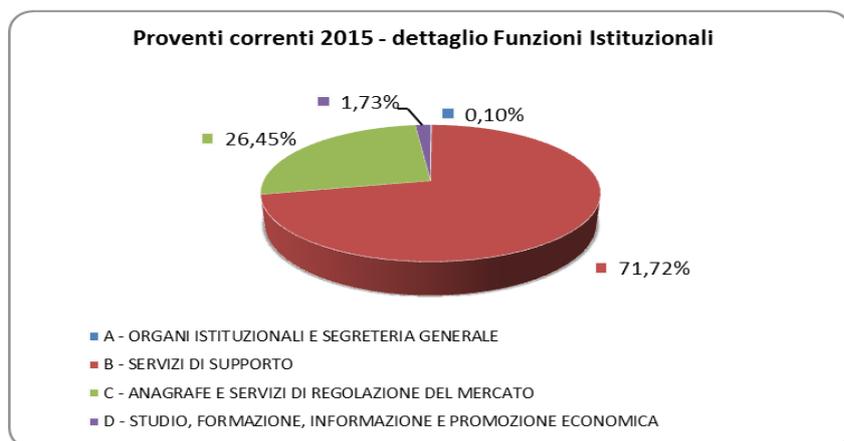
PASSIVO	Valori al 31.12.2014	Valori al 31.12.2015	Differenza
A) PATRIMONIO NETTO			
<i>Patrimonio netto esercizi precedenti</i>	80.395.379	81.051.803	656.424
<i>Disavanzo/Avanzo economico esercizio</i>	656.424	-655.128	-1.311.552
<i>Riserva Indisponibile ex D.P.R. 254/2005</i>	6.949.437	6.949.437	0
<i>Riserve da partecipazioni</i>	26.744	88.009	61.265
<i>Altre riserve da partecipazioni</i>	2.780.376	2.780.376	0
<i>Arrotondamenti</i>	1	1	0
Totale patrimonio netto	90.808.361	90.214.498	-593.863
B) DEBITI DI FINANZIAMENTO			
<i>Mutui passivi</i>	0	0	0
<i>Prestiti ed anticipazioni passive</i>	0	0	0
TOT. DEBITI DI FINANZIAMENTO	0	0	0
C) TRATTAMENTO FINE RAPPORTO			
<i>Fondo trattamento di fine rapporto</i>	4.884.760	5.158.929	274.169
TOT. F.DO TRATT. FINERAP.	4.884.760	5.158.929	274.169
D) DEBITI DI FUNZIONAMENTO			
<i>Debiti v/fornitori</i>	1.778.714	1.060.083	-718.631
<i>Debiti v/società e org. sistema camerale</i>	49.490	45.223	-4.267
<i>Debiti tributari e previdenziali</i>	258.542	233.847	-24.695
<i>Debiti v/dipendenti</i>	553.760	876.969	323.209
<i>Debiti v/Organi Istituzionali</i>	106.902	96.471	-10.431
<i>Debiti diversi</i>	12.448.949	7.010.678	-5.438.271
<i>Debiti per servizi c/terzi</i>	94.446	52.832	-41.614
<i>Arrotondamenti</i>	0	1	1
TOTALE DEBITI DI FUNZ.	15.290.803	9.376.104	-5.914.699
E) FONDI PER RISCHI ED ONERI			
<i>Fondo Imposte</i>			
<i>Altri Fondi</i>	1.158.156	376.319	-781.837
TOT. F.DI RISCHI E ONERI	1.158.156	376.319	-781.837
F) RATEI E RISCOINTI PASSIVI			
<i>Ratei Passivi</i>			
<i>Risconti Passivi</i>	478.897	448.707	-30.190
TOT. RATEI E RISCOINTI PASSIVI	478.897	448.707	-30.190
TOTALE PASSIVO	21.812.616	15.360.059	-6.452.557
Arrotondamenti	-1	0	+1
TOTALE PASSIVO E PATRIMONIO NETTO	112.620.976	105.574.557	-7.046.419
CONTI D'ORDINE	0	0	0
TOTALE GENERALE	112.620.976	105.574.557	-7.046.419

Consuntivo dei Proventi, Oneri ed Investimenti di cui all'art. 24 D.P.R. 254/2005										
	ORGANI ISTITUZIONALI E SEGRETERIA GENERALE (A)		SERVIZI DI SUPPORTO (B)		ANAGRAFE E SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO (C)		STUDIO, FORMAZIONE, INFORMAZIONE E PROMOZ. ECONOMICA (D)		TOTALE (A+B+C+D)	
	Preventivo Economico aggiornato	Consuntivo	Preventivo Economico aggiornato	Consuntivo	Preventivo Economico aggiornato	Consuntivo	Preventivo Economico aggiornato	Consuntivo	Preventivo Economico aggiornato	Consuntivo
GESTIONE CORRENTE										
A) Proventi correnti										
1) Diritto Annuale	-	-	11.967.453	12.601.399	-	-	-	-	11.967.453	12.601.399
2) Diritti di Segreteria	-	-	-	-	4.188.240	4.364.795	-	-	4.188.240	4.364.795
3) Contributi trasferimenti e altre entrate	1,500	18,274	90,985	117,217	45,284	94,988	284,193	318,071	421,963	548,550
4) Proventi da gestione di beni e servizi			41,000	40,512	237,500	270,059	23,000	22,911	301,500	333,482
5) Variazione delle rimanenze	-	-	-	57,043	-	-3,020	-	-32,046	-	21,977
Totale proventi correnti (A)	1,500	18,274	12.099.438	12.816.171	4.471.024	4.726.823	307,193	308,937	16.879.156	17.870.204
B) Oneri Correnti										
6) Personale	-434,167	-393,680	-1.199.113	-1.196.353	-2.505.228	-2.491.826	-798,323	-793,025	-4.936.831	-4.874.884
7) Funzionamento	-1.728.395	-1.645.102	-2.735.393	-2.266.387	-1.216.599	-1.314.336	-247,538	-333,212	-5.927.925	-5.559.037
8) Interventi economici	-	-	-	-	-52,749	-21,078	-7.755.292	-6.964.413	-7.808.041	-6.985.491
9) Ammortamenti e accantonamenti	-5,666	-5,082	-3.491.179	-4.121.232	-46,857	-40,872	-5,045	-4,746	-3.548.747	-4.171.932
Totale Oneri Correnti (B)	-2.168.227	-2.043.864	-7.425.685	-7.583.972	-3.821.433	-3.868.112	-8.806.198	-8.095.396	-22.221.544	-21.591.345
Risultato della gestione corrente (A-B)	-2.166.727	-2.025.590	4.673.753	5.232.199	649.591	858.710	-8.499.005	-7.786.460	-5.342.388	-3.721.141
C) GESTIONE FINANZIARIA										
10) Proventi finanziari	571,874	854,416	102,199	116,130	4,790	5,708	1,659	1,673	680,523	977,927
Risultato gestione finanziaria	571,874	854,416	102,199	116,130	4,790	5,708	1,659	1,673	680,523	977,927
D) GESTIONE STRAORDINARIA										
12) Proventi straordinari	3,008	2,126	142,581	2.231.807	104	104	46,284	460,409	191,978	2.694.447
13) Oneri straordinari	-452,986	-452,002	-13,764	-89,722	-5,263	-5,264	-	-15,163	-472,012	-562,150
Risultato gestione straordinaria	-449,978	-449,876	128,817	2.142.085	-5,159	-5,160	46,284	445,246	-280,034	2.132.296
14) Rivalutazioni attivo patrimoniale		-								-
15) Svalutazioni attivo patrimoniale		-44,210								-44,210
Differenza rettifiche attività finanziaria		-44,210								-44,210
Disavanzo/Avanzo economico esercizio (A-B +/-C +/-D +/-E)	-2.044.831	-1.665.259	4.904.769	7.490.413	649,223	859,259	-8.451.062	-7.339.541	-4.941.901	-655,128
INVESTIMENTI										
Totale Immobilizz. Immateriali			8,250	28,744	7,750	3,641	-	-	16,000	32,385
Totale Immobilizzaz. Materiali	-	-	10.419.280	4.959.631	100	4,395	-	-	10.419.380	4.964.026
Totale Immob. Finanziarie	7.000.000	58,155	-	-	-	-	-	-	7.000.000	58,155
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	7.000.000	58,155	10.427.530	4.988.375	7,850	8,036	-	-	17.435.380	5.054.565

L'apporto delle Funzioni

Il prospetto di Consuntivo per Funzioni, previsto dall'art. 24 del DPR 254/2005, permette di dare evidenza alla capacità dell'Ente di gestire le risorse in modo equilibrato, rispettando criteri di efficienza e possibilmente contenendo gli oneri, destinando a favore dello sviluppo economico una quantità di risorse quanto più possibile consistente.

Nel prospetto i dati complessivi di bilancio sono distinti per Funzione Istituzionale di destinazione: le funzioni sono espressione, per quanto sintetica, delle finalità dell'azione camerale e, pertanto, è più agevole rendicontare la destinazione di scopo delle risorse economiche dell'Ente. Nei grafici che seguono si rileva, in dettaglio, il grado di incidenza di ogni singola Funzione, sia in riferimento ai Proventi realizzati che agli Oneri assorbiti:



Per una migliore comprensione dei dati, si segnala che i Proventi della Funzione B-Servizi di supporto comprendono, per convenzione, l'intero valore del Diritto annuale, che rimane sempre la principale fonte di entrata per gli enti camerali.

Relativamente agli Oneri correnti, si segnala come alle Funzioni C e D, che rappresentano le attività "esterne" dell'Ente, e quindi a più diretto servizio e supporto dell'economia provinciale, sia destinata oltre la metà delle spese correnti (55% del totale) mentre le attività di supporto e gli organi istituzionali assorbono il 45% delle risorse utilizzate.

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 diversi, ossia:

- il costo del lavoro;
- gli ammortamenti e gli accantonamenti;
- gli oneri finanziari e fiscali;
- il risultato di esercizio.

CREAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2014	2015
GESTIONE CARATTERISTICA		
Diritto annuale al netto di rimborsi	€ 19.341.892	€ 12.601.399
Diritti di segreteria ed oblazioni	€ 4.356.129	€ 4.364.795
Contributi, trasferimenti ed altre entrate	€ 523.913	€ 548.550
Proventi da gestione di servizi	€ 291.653	€ 333.482
Variazione delle rimanenze	-€ 59.864	€ 21.977
TOTALE RICAVI	€ 24.453.722	€ 17.870.204
COSTI DI STRUTTURA	€ 2.045.744	€ 2.266.659
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO	€ 22.407.980	€ 15.603.545
SALDO DELLA GESTIONE FINANZIARIA	€ 1.418.526	€ 977.927
SALDO DELLA GESTIONE STRAORDINARIA	€ 646.425	€ 2.132.296
SALDO GESTIONE PARTECIPAZIONI	-€ 646.859	-€ 44.210
VALORE AGGIUNTO GLOBALE	€ 23.826.071	€ 18.669.558

Rispetto ai valori del precedente esercizio, nel 2014 si registra una flessione del 21,63% del valore aggiunto globale, principalmente nella dimensione di valore aggiunto caratteristico, sui cui ovviamente pesa la drastica riduzione delle risorse da Diritto Annuale, cui si somma un ulteriore minore apporto dal saldo della gestione finanziaria; miglioramenti invece si registrano dal saldo della gestione straordinaria e dalla gestione delle partecipazioni.

Di conseguenza, anche la tabella di distribuzione del valore aggiunto evidenzia, al confronto, sostanziali variazioni annuali, sebbene al sistema delle imprese sia comunque destinato oltre l'80% del valore aggiunto distribuito:

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2014	2015	Var.%
IMPRESE	€ 10.097.224	€ 8.477.837	-16,04%
Supporto alle aziende veronesi per l'accesso al credito e all'innovazione	€ 4.625.048	€ 3.788.704	-18,08%
Attività promozionali di studi e ricerche	€ 437.826	€ 301.066	-31,24%
Interventi per l'internazionalizzazione	€ 1.276.742	€ 1.372.503	7,50%
Interventi per la commercializzazione	€ 972.594	€ 648.501	-33,32%
Azienda speciale	€ 816.016	€ 464.895	-43,03%
Altri interventi promozionali	€ 1.748.257	€ 1.708.635	-2,27%
Interventi a favore dell'economia	€ 220.740	€ 193.533	-12,33%
CITTADINI E CONSUMATORI	€ 277.745	€ 313.420	12,84%
Regolazione del mercato	€ 277.745	€ 313.420	12,84%
INTERVENTI DI PROMOZIONE TRAMITE IL SISTEMA CAMERALE	€ 2.173.123	€ 1.340.871	-38,30%
TOTALE VALORE DISTRIBUITO	€ 12.548.092	€ 10.132.128	-19,25%
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	€ 1.559.576	€ 1.584.277	1,58%
PERSONALE	€ 3.476.188	€ 3.436.348	-1,15%
REMUNERAZIONE DELL'ENTE	€ 1.660.088	€ 481.701	-70,98%
ACCANTONAMENTI	€ 4.582.127	€ 3.035.104	-33,76%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE	€ 23.826.071	€ 18.669.558	-21,64%



Immobilizzazioni Finanziarie

Quale ente che opera a fianco del mercato e per il mercato, con l'obiettivo di creare sviluppo e dare impulso all'economia locale utilizzando tutti gli strumenti ritenuti idonei, la Camera di commercio ha spesso fatto ricorso alla partecipazione in società od organismi collettivi. In funzione di una utile integrazione pubblico-privato, l'Ente camerale ha dunque messo a disposizione un complesso di cultura, capacità e risorse, finalizzate ad organizzare e governare le scelte strategiche per la crescita del territorio, attraverso la partecipazione in numerose ed importanti realtà economiche.

A partire dal 2010, in applicazione delle norme di legge che hanno introdotto strette limitazioni per le amministrazioni pubbliche in ordine alla costituzione e al mantenimento delle partecipazioni societarie, è stata avviata una attenta ricognizione e valutazione del patrimonio partecipativo camerale che ha portato, in prima battuta, alla dismissione delle partecipazioni detenute negli istituti di credito, decidendo quindi il mantenimento di altre partecipazioni, ritenute strumentali nella realizzazione di politiche camerali di sviluppo del sistema economico locale, in stretta connessione con la *mission* dell'ente stesso. Pur non essendo venute meno le motivazioni a suo tempo assunte, nel corso degli ultimi due esercizi, la Giunta ha deciso di procedere con ulteriori dismissioni, sia per autonoma decisione che in applicazione delle norme di legge in materia di razionalizzazione delle partecipazioni.

Essendo stati già riportati, nelle sezioni precedenti, ampi e motivati resoconti su fasi operative e risultati ottenuti con il processo di dismissione e razionalizzazione, in questa sezione, per completezza di informazione, si riporta di seguito l'elenco dettagliato delle partecipazioni, con suddivisione per tipologie, possedute dalla Camera di commercio di Verona alla data del 31.12.2015, ripreso dalla nota integrativa che accompagna il bilancio di esercizio:

Partecipazioni in imprese controllate e collegate

SOCIETÀ	%	VALORE DELLE PARTECIPAZIONI AL 31.12.2014	VARIAZIONI IN AUMENTO	VARIAZIONI IN DIMINUIZIONE	VALORE DELLE PARTECIPAZIONI AL 31.12.2015
Centro servizi distretto del mobile s. cons. a r.l. in liquidazione	68,44%	37.946	0	37.946	0
Centro servizi marmo soc. cons. a r. l.	84,90%	35.234	61.266	0	96.500
Aerogest s.r.l.	39,05%	8.513.013	0	6.263	8.506.750
Arrotondamenti				1	-1
TOTALE		8.586.193	61.266	44.210	8.603.249

ALTRI ORGANISMI COLLEGATI	%	VALORE DELLE PARTECIPAZIONI AL 31.12.2014	VARIAZIONI IN AUMENTO	VARIAZIONI IN DIMINUIZIONE	VALORE DELLE PARTECIPAZIONI AL 31.12.2015
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 liquidazione (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
TOTALE		5.966.766			5.966.766

Altre partecipazioni alla data del 31 dicembre 2015

SOCIETÀ ED ALTRI ORGANISMI PARTECIPATI	%	VALORE DELLE PARTECIPAZIONI AL 31.12.2014	VARIAZIONI IN AUMENTO	VARIAZIONI IN DIMINUIZIONE	VALORE DELLE PARTECIPAZIONI AL 31.12.2015
JOB Camere srl in liquidazione	0,0831%	616			616
IC Outsourcing scrl	0,0740%	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 in liquidazione	5,21%	21.172			21.172
Unioncamere Veneto servizi soc. cons. a r.l.	19,02%	510.358			510.358
Retecamere soc. cons. a r.l. in liquidazione	0,10%	4.575			4.575
Autostrada del Brennero SpA	1,70%	4.617.280			4.617.280
A4 Holding S.p.A.	1,58%	10.620.906			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
Sistema camerale servizi s.r.l.	0,28%	3.111		3.11	0

Parco Scientifico di Verona SpA	19,24%	452.002		452.00	0
Tecnoservicecamere soc. cons. p.a.	0,13%	2.759			2.759
VeronaMercato SpA soc. cons. p. A.	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
TOTALE		19.537.294	0	455.113	19.082.181
Arrotondamenti		-1	0	0	-1
TOTALE GENERALE		34.090.252	61.266	499.322	33.652.195

Economicità ed efficienza organizzativa

A completamento dell'analisi di tipo economico-finanziario, nel prospetto seguente, si vuole rendicontare, seppure con sinteticità, come la Camera di commercio abbia anche nel corso del 2015 sostenuto il sistema produttivo veronese, migliorando l'efficienza dei processi interni e garantito un elevato livello nei servizi erogati ai propri utenti:

Attività e servizi dell'Ente - analisi quantitativa					
	2012	2013	2014	media triennio	2015
<i>Utenti serviti/servizi offerti:</i>					
pratiche totali R.I.	82.106	124.761	82.121	96.329	74.881
certificati e visure	17.843	13.050	11.613	14.169	9.886
certificati estero	14.469	15.921	18.984	16.458	20.168
CNS + carte tachigrafiche	7.114	6.897	6.426	6.812	9.449
Marchi e brevetti	2.320	2.313	2.444	2.359	1.252
Protesti	1.820	1.600	1.496	1.639	1.415
richieste sgravio diritto annuale	552	769	685	669	377
posizioni a ruolo	19.878	16.180	20.343	18.800	19.137
domande di contributo (bandi per imprese)	1.716	1.798	840	1.451	1.082
operazioni e concorsi a premio	86	171	225	161	242
conciliazioni/mediazioni	468	122	396	329	296
metrologia(strumenti verificati)	3.069	2.767	2.231	2.689	2.280

5. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE

Nell'ambito delle politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo delle risorse umane, nel corso del 2015 la Camera di commercio ha mantenuto attivi i processi avviati con il *Piano triennale di azioni positive 2012-2014*, particolarmente con azioni destinate a confermare gli orientamenti generali dello stesso, rappresentati dagli obiettivi su cui si strutturava il Piano:

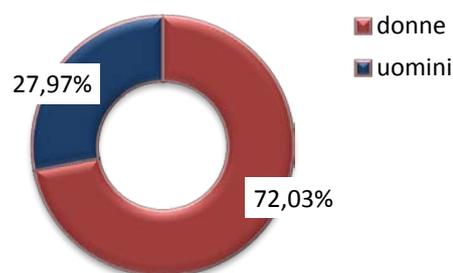
- OBIETTIVO 1 – FAVORIRE PARI OPPORTUNITÀ NELLA CRESCITA PROFESSIONALE E DI CARRIERA
- OBIETTIVO 2 – FAVORIRE LA DIFFUSIONE DI UNA CULTURA ORGANIZZATIVA ORIENTATA ALLA VALORIZZAZIONE DEL CONTRIBUTO DI DONNE E UOMINI
- OBIETTIVO 3 – FAVORIRE LA CONCILIAZIONE TRA TEMPI DI VITA E TEMPI DI LAVORO

L'impegno dell'Ente si è dunque esplicitato in attente politiche di pari opportunità finalizzate a garantire equità tra i generi nei diversi aspetti che si riflettono 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 le principali caratteristiche del personale camerale alla data del 31.12.2015 possono essere lette con una "visione di genere":

L'analisi di genere rileva una netta prevalenza del personale femminile che, come meglio evidenziato nel prospetto più oltre riportato, si colloca principalmente nelle categorie intermedie:

composizione del personale per genere



Personale per categoria e per genere						
	Dotazione organica	In servizio	Uomini	%	Donne	%
DIRIGENTI			4	100,00%		
Totale categoria	4	4				
CAT. D			7	21,88%	25	78,13%
Totale categoria	33	32				
CAT. C			13	19,12%	55	80,88%
Totale categoria	77	68				
CAT. B			7	58,33%	5	41,67%
Totale categoria	12	12				
CAT. A			2	100,00%		
Totale categoria	2	2				
Totale generale	128	118	33	27,97%	85	72,03%

Le donne sono completamente assenti nella categoria dirigenziale e nella categoria A. Costituiscono il 100% del personale di categoria D3 e continuano ad essere in netta maggioranza nelle categorie centrali dell'organico (costituiscono l'81% del personale di categoria C e il 72% di quello di categoria D1).

Dal punto di vista anagrafico, anche a causa dello scarso turn-over imposto dalle disposizioni legislative di questi ultimi anni, si registra una sempre maggiore incidenza del personale nelle fasce intermedie di età: alla data del 31 dicembre 2015, nessun dipendente della Camera di commercio ha un'età inferiore ai 29 anni.

In aumento quindi l'età anagrafica del personale camerale: oltre la metà dei dipendenti si concentra nella fascia di età tra i 40 e 49 anni, un ulteriore 31% si colloca nella fascia compresa tra i 50 e i 59 anni, mentre risultano di scarsa consistenza le rimanenti fasce e nulle, infine, le consistenze delle fasce minima (sotto i 30 anni) e massima (oltre i 64 anni).

Ripartizione per fasce di età	Uomini	%	Donne	%	TOTALE	%
≤ 29 anni	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
30 - 39 anni	3	9,09%	6	7,06%	9	7,63%
40 - 49 anni	17	51,52%	48	56,47%	65	55,08%
50 - 59 anni	11	33,33%	26	30,59%	37	31,36%
60 - 64 anni	2	6,06%	5	5,88%	7	5,93%
≥ 65 anni	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Totale	33	100,00%	85	100,00%	118	100,00%

Gli effetti delle limitazioni imposte dalla normativa alle assunzioni si riscontrano anche sul grado di anzianità di servizio: alla fine del 2015, oltre il 43% del personale camerale ha un'anzianità lavorativa tra i 16 e i 25 anni, la percentuale sale a oltre il 66% comprendendo anche il personale tra i 26 e i 35 anni di anzianità di servizio:

Ripartizione per anzianità di servizio	Uomini	%	Donne	%	Totale	%
Fino a 15 anni	9	27,27%	24	28,24%	33	27,97%
Tra 16 e 25 anni	14	42,42%	37	43,53%	51	43,22%
Tra 26 e 35 anni	8	24,24%	20	23,53%	28	23,73%
Tra 36 e 40 anni	2	6,06%	4	4,71%	6	5,08%
Più di 40 anni	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Totale	33	100,00%	85	100,00%	118	100,00%

In merito alla strutturazione della prestazione lavorativa, anche al fine di favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro del personale, l'Ente ha da tempo adottato una *Disciplina dei rapporti di lavoro a tempo parziale*, con la quale sono stabiliti:

- il tipo di articolazione oraria proponibile e il dettaglio delle posizioni e mansioni ricopribili;
- i criteri di priorità applicabili nella determinazione di eventuale graduatoria tra più dipendenti richiedenti la trasformazione del contratto
- il termine massimo di durata del contratto a tempo parziale, in modo da consentire un periodico riesame degli stessi, alla luce sia delle possibili esigenze

di altri dipendenti, sia delle intervenute esigenze organizzative dell'amministrazione.

dipendenti con contratti a tempo parziale			
Categoria	Totale	Uomini	Donne
Categoria D	4	0	4
Categoria C	14	1	13
Categoria B	1	0	1
Categoria A	1	1	0
totale	20	2	18

I dipendenti attualmente in contratto di lavoro a tempo parziale sono 20 in totale, con prestazione e articolazione oraria di tipologia diversa, la cui equivalenza al tempo pieno (FTE) corrisponde a 14,07 unità.

Nel mese di ottobre 2015, inoltre, si è concluso il primo progetto sperimentale di **telelavoro**, durato un anno, che ha visto una dipendente prestare servizio con articolazione oraria mista, ossia con alcune giornate di presenza lavorativa in sede, per le opportune attività di coordinamento.

Valutato che la sperimentazione si è condotta positivamente, preso atto dei risultati operativamente raggiunti, con ordine di servizio in data 26.11.2015 è stata disposta l'attivazione per un nuovo progetto di telelavoro, ora di durata biennale, per attività di evasione delle pratiche telematiche presentate al Registro delle Imprese e all'Albo delle Imprese Artigiane. A fronte delle 5 domande presentate dai dipendenti interessati, il Comitato dirigenti ha quindi redatto una graduatoria per individuare le due posizioni previste.

Per concludere l'analisi di genere nell'ambito lavorativo interno all'Ente, si riportano anche informazioni in merito alle attività di formazione e sviluppo di competenze del personale, così riassumibili in riferimento all'anno 2015:

	Previsione 2015			Rendicontazione 2015			
	Totale dipendenti del Servizio all'1.1.15	Totale ore previste	Totale ore per dipendente	Totale dipendenti del Servizio al 31.12.15	Totale ore erogate	Totale ore per dipendente	% ore erogate su previste
Staff	7	165,5	24	7	169	24	102%
Ragioneria e Affari Generali	14	455	33	14	310	22	68%
Studi e ricerca	5	129,5	26	5	108,5	22	84%
Promozione	16	338	21	16	263,5	16	78%
Regolazione del mercato	17	510,5	30	17	303,5	18	59%
Organizzazione e Personale	3	163,5	55	3	77	26	47%
Registro imprese	37	1012,5	27	34	538	16	53%
Provveditorato / Servizi generali	7	192,5	28	7	114	16	59%
Artigianato e Certificazioni	14	493	35	13	188	14	38%
Totale	120	3460	29	116	2071,5	18	60%

Le ore di formazione previste sono state effettivamente realizzate per il 59,87%, corrispondenti a 2.071,5 ore su 3.460.

Modalità di svolgimento corsi/seminari	
Modalità	2015
Fuori sede	14
Web-conference	26
E-learning	3
Sede camerale	29
Verona città	31

Dalla lettura della tabella emerge che le iniziative formative svolte presso la sede camerale (compresi i corsi in web-conference e in modalità e-learning) rappresentano il 56% del totale. Un ulteriore 30% delle iniziative si è svolto in città e quindi solo il 14% si è svolto fuori sede. Tutto ciò consente di limitare al massimo i costi delle trasferte e i disagi dovuto allo spostamento, favorendo la conciliazione tra lavoro e vita familiare.

Anche nel 2015 è risultata elevata la percentuale di dipendenti che ha frequentato 3 o più corsi, pari complessivamente

Frequenza corsi 2015 ¹²				
	Uomini	Donne	Totale	%
Zero corsi	1	2	3	2,50%
Almeno 1 corso	3	1	4	3,33%
Due corsi	7	9	16	13,33%
Da 3 a 6 corsi	17	49	66	55,00%
Più di 6 corsi	6	25	31	25,83%
Totale	34	86	120	100,00%

¹² Nella frequenza ai corsi di formazione è compreso il personale cessato in corso d'anno.

all'80,83% del personale, rimanendo inoltre minimo il numero dei dipendenti che non hanno frequentato alcun corso nell'anno (3 nel 2015, numero che però comprende anche il personale in aspettativa o non in servizio per assenze prolungate).

Un ultimo accenno, infine, anche alle attività esterne della Camera di commercio, per le quali 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 31.12.2015, quelle femminili, 18.688 posizioni registrate, incidono per il 19,4% sul totale, in linea con il dato regionale (19,5%), ma leggermente inferiore alla media nazionale, il cui valore sale al 21,7% delle imprese totali.

Le imprese femminili di Verona e provincia si concentrano principalmente nel settore dei servizi (alle imprese, alla persona, e di alloggio e ristorazione).

Verona. Imprese femminili registrate alla CCIAA per macrosettore economico al 31.12.2015 e relativo tasso di femminilizzazione

Macrosettore	Imprese al 31.12.2015	tasso femminilizzazione (% sul totale del settore)	quota % sul totale imprese femminili
Agricoltura	3.184	20,0	17,0
Industria	1.335	13,0	7,1
Costruzioni	688	4,7	3,7
Commercio	4.492	22,0	24,0
Servizi di alloggio e di ristorazione	2.053	30,9	11,0
Servizi alle imprese	3.284	17,6	17,6
Servizi alla persona	2.905	50,8	15,5
Imprese n.c.	747	19,5	4,0
Totale imprese	18.688	19,4	100

Elaborazione Servizio Studi e Ricerca Camera di Commercio di Verona su dati Infocamere - StockView

Sotto l'aspetto occupazionale, i dati diffusi dall'Istat relativamente alla media 2015 sulle forze lavoro nella provincia di Verona, indicano un tasso di disoccupazione provinciale del 6,2% (4,96% nel 2014), inferiore alla media regionale (7,1%) e nazionale (11,9%). Il dato relativo a Verona, però, presenta differenziazioni per genere: il tasso di disoccupazione femminile è del 7,7%, mentre quello maschile si ferma al 5%; la maggioranza delle disoccupate veronesi si colloca nella fascia di età tra i 18-29 anni.



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*, la cui attività ha da sempre dedicato un'attenzione particolare al tema della gestione del tempo, quale strumento indispensabile per consolidare il ruolo della donna nel mondo del lavoro. Tra le iniziative, finanziariamente sostenute dalla Camera, che il Comitato ha realizzato nel 2015, si ricordano:

- **Organizzarsi professionalmente con lo smart working. Verona 4 - 5 marzo**

L'intervento proposto intendeva accompagnare tutti coloro che, per esigenze professionali e di gestione della vita familiare, devono riorganizzare il proprio lavoro in modo diverso, mostrando che esiste un modo per continuare a restare connessi al lavoro, anche se lontani, e strumenti tecnologici che ne agevolano l'integrazione. I beneficiari erano titolari di impresa o in libera professione, dipendenti presso imprese private operanti sul territorio regionale

(compresa occupazione saltuaria, atipica e CIG) nonché donne disoccupate di età compresa tra 25-34 anni, donne in reinserimento lavorativo over 40 in ingresso/reingresso lavorativo dopo periodo di assenza dovuto a carichi familiari, occupate/i che rientravano da congedo di maternità e paternità, occupate/i impegnati in attività di cura familiari.

- **Tavolo per la conciliazione – Work Life Balance**

Il Progetto Work Life Balance, svoltosi dal (10 febbraio –al 10 marzo 2015, attraverso un percorso di coaching, ovvero di accompagnamento, sul tema della conciliazione tempi di vita e di lavoro, ha riguardato l'applicabilità di un approccio *lean*, cioè snello - già collaudato in ambito economico, ad esempio per lo sviluppo delle start up; è stato importato un modello di governance, integrato con i vari soggetti che fanno parte della rete sulla conciliazione e in grado di sostenersi nel tempo.

- **Bando di concorso IL GIUSTO TEMPO - Premio a favore delle imprese veronesi che adottano strumenti di conciliazione vita-lavoro**

il Comitato ha indetto un Bando di concorso finalizzato a premiare **5** imprese della provincia di Verona che avessero adottato al loro interno forme di organizzazione del lavoro preordinate al bilanciamento dei tempi di vita e di lavoro, migliorando il benessere dei soggetti coinvolti, con ricadute virtuose anche sulle stesse performances aziendali.

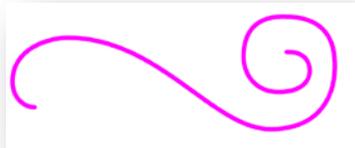
Il bando è stato aperto dal 25 maggio al 30 giugno 2015, con un premio previsto, per ciascuna impresa vincitrice, di un contributo in conto capitale pari ad euro 2.000,00. Le cinque imprese selezionate sono state premiate in occasione della 3^a edizione dell'Open Day Imprenditorialità Femminile e giovanile del 18 novembre 2015, nell'ambito dell'evento "Il giusto Tempo – Tavola Rotonda Rete delle Imprese per la conciliazione vita–lavoro."

- **FOCUS GROUP "Formazione come fattore critico di sviluppo per le imprese emergenti".**

Il 19 maggio il Comitato, ha organizzato un *focus group* "Formazione come fattore critico di sviluppo per le imprese emergenti", in collaborazione con GammaDonna Innovation Group Verona e con il supporto di Verona Innovazione.

L'incontro, dal taglio fortemente operativo e per il quale è stato limitato a 35 il numero massimo di partecipanti, si è svolto con tavoli di confronto e discussione centrati sul tema della trasmissione della conoscenza, osservata sotto alcuni profili, quali le criticità della formazione, l'evoluzione della formazione vista come momento esperienziale e non di mera trasmissione del sapere, l'analisi dei fabbisogni formativi, il ROI della formazione.

- **IMPRENDITORIA FEMMINILE ANNO 2014 - 18.485 sfumature di rosa nella provincia di Verona**



Lo studio sui dati dell'anno 2014, completatosi con la redazione e diffusione del rapporto informativo, è stato finalizzato ad offrire un'istantanea statistico-economica del mondo dell'imprenditorialità femminile nella provincia di Verona, confrontato con la realtà delle altre province venete e italiane.

6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE

6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

La Relazione, come si è detto nella premessa, rappresenta il termine dell'annualità del ciclo di gestione della performance composto da una serie di fasi, la cui successione è ora opportuno ricordare, evidenziando come ogni documento approvato nelle diverse fasi abbia avuto legami e riflessi operativi nel processo di redazione della presente relazione:

Programmazione	Programma Pluriennale 2015-2019
	Relazione Previsionale e Programmatica 2015
	Preventivo economico 2015 e Piano Indicatori e Risultati Attesi
	Budget direzionale 2015
Piano della Performance	Delibera Giunta n. 24 del 30.1.2015
	Determinazione Segretario Generale n. 68 del 4.2.2015 - Assegnazione obiettivi alla struttura camerale; successivi aggiornamenti con Deliberazione n. 168 Giunta camerale del 18.6.2015
Monitoraggio e Valutazione	Report informativi semestrali di analisi contabile e misurazione stato raggiungimento obiettivi
	Valutazione semestrale dei risultati raggiunti come da Deliberazioni di Giunta n. 229 del 14.9.2015 e n. 54 del 10.3.2016
Rendicontazione	Bilancio di esercizio 2015 approvato con deliberazione del Consiglio n. 3 del 28.4.2016
	Relazione sulla Performance 2015

In merito allo specifico processo che ha portato alla redazione della presente Relazione sulla Performance 2015, si precisa che:

- ✓ il monitoraggio periodico dello stato di avanzamento dei dati ha previsto il coinvolgimento dei responsabili di unità operativa e dei capi servizio che hanno proceduto alla rilevazione/validazione dei dati;
- ✓ l'elaborazione dei dati rilevati e la redazione dei report informativi semestrali di analisi e misurazione della performance sono stati curati dall'ufficio controllo di gestione;
- ✓ la valutazione semestrale dei risultati raggiunti è stata effettuata, con il supporto dell'Organismo indipendente di valutazione, dai dirigenti, che hanno anche valutato le competenze e comportamenti del personale dipendente;
- ✓ le risultanze del monitoraggio e della valutazione periodicamente effettuati sono stati confermati dalla Giunta camerale esaminando i report informativi redatti;
- ✓ la definizione della struttura e dei contenuti della Relazione sono stati seguiti dal Segretario generale coadiuvato dall'ufficio controllo di gestione;
- ✓ l'approvazione del documento spetta alla 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

La gestione basata su una corretta programmazione, e sui conseguenti strumenti di controllo, già in essere all'interno della Camera di commercio di Verona dapprima che le norme del D.Lgs. 150/2009 le estendessero alla generalità delle amministrazioni pubbliche, ha certamente favorito il graduale

percorso avviato dall'Ente per l'adozione del *ciclo di gestione della performance*. Tale percorso ha comunque richiesto un adeguamento e rimodulazione di alcuni aspetti operativo-organizzativi al fine di apportare, con specifiche azioni di miglioramento, il necessario rafforzamento e consolidamento degli strumenti in essere.

Attualmente i punti di forza che caratterizzano il sistema adottato dalla Camera di commercio di Verona sono:

- implementazione di un sistema di pianificazione strategica e operativa con forte coerenza tra dimensione politico-strategica e dimensione organizzativa interna;
- metodologia di rilevazione della performance molto accurata e di livello multidimensionale, con alto grado di coinvolgimento della struttura a beneficio della condivisione e diffusione di metodologie e risultati;
- costante presidio interno in fase di monitoraggio intermedio e finale sul grado di attuazione degli obiettivi assegnati;
- integrazione e connessione della performance con gli ambiti relativi alla trasparenza e alla prevenzione della corruzione;
- allineamento della metodologia di programmazione secondo quanto previsto dal D.Lgs. 91/2011, attuata con D.P.C.M. 18.9.2012 e D.M. 27.3.2013, in particolare la strutturazione per missioni e programmi di cui al Piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio;

Relativamente ai punti di debolezza, si individuano opportunità di miglioramento nei seguenti ambiti:

- rafforzamento e ampliamento del panel di indicatori, particolarmente quelli riferiti agli obiettivi strategici, finalizzati a misurare l'impatto prodotto dall'attività dell'Ente (outcome);

- implementare una misurazione e valutazione della performance camerale integrata con il monitoraggio dei costi, al fine di valutare ogni aspetto dell'attività camerale secondo logiche organizzative "di processo".

ALLEGATI:

Come indicato nella sezione 3.1 si allega la versione aggiornata del prospetto grafico *Albero della Performance 2015*, al fine di agevolare la lettura dei dati di dettaglio riportati nella Relazione.

Quanto agli altri documenti adottati nell'ambito del ciclo di gestione della performance, si riporta di seguito un prospetto riepilogativo e, al fine di agevolarne la consultazione, i relativi link di collegamento diretto agli stessi:

documento	data di approvazione	data di pubblicazione	link documento
Piano della Performance 2015 - 2017	30 gennaio 2015	5 febbraio 2015	Piano della Performance 2015 - 2017
Piano 2015-2017 di Prevenzione della Corruzione integrato (sezione 4.1) con il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	30 gennaio 2015	5 febbraio 2015	Piano 2015 - 2017 di prevenzione della corruzione
Sistema di misurazione e valutazione della performance	20 maggio 2013	11 giugno 2013	Sistema misurazione e valutazione
Preventivo economico 2015 e relativi allegati	18 dicembre 2014	22 dicembre 2014	Preventivo 2015
Bilancio di esercizio 2015	28 aprile 2016	2 maggio 2016	Bilancio 2015



Area Strategica

01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO

Obiettivo Strategico

01.01 - Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio

Indicatori

Monitoraggio partecipazioni		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI
Target 2016		SI
Target 2017		SI

Programma

Gestione Partecipazioni

Obiettivo Operativo

Gestione amministrativa organismi partecipati

Indicatori

Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI

Azione

Aggiornamento data base rappresentanti camerali in organismi partecipati

Indicatori

Completamento attività previste nel 1[^] semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Raccolta report post assemblee organismi partecipati e relazioni informative alla Giunta

Indicatori

Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI

Potenziamento delle Infrastrutture strategiche, attraverso la gestione delle partecipazioni dell'Ente

Indicatori

Volume di attività gestito dal personale addetto al processo di gestione delle partecipazioni strategiche in termini di numero di partecipazioni possedute		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		>= 7

Azione

Aggiornamento partecipazioni

Indicatori

Completamento attività previste nel 1[^] semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Partecipazione dell'Ente alle Assemblee delle società partecipate

Indicatori

Completamento attività previste nel 1[^] semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Piano di razionalizzazione delle partecipazioni dell'Ente secondo disposizioni Legge di Stabilità

Indicatori

Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Completamento attività previste nel 1[^] semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Tempestività gestione procedure inerenti aumenti di capitale/cessioni/liquidazioni/affrancamenti in

Indicatori

Completamento attività previste nel 1[^] semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese

Indicatori	Programma
Ammontare interventi per imprese	Finanziamenti ai diversi settori economici
Peso 100 %	
Stato ---	
Target 2015 >= 3.650.000	
Target 2016 ---	
Target 2017 ---	

Obiettivo Operativo

Sostegno finanziario alle imprese

Indicatori	Azione
Grado di utilizzo delle risorse economiche	Controlli su contributi camerali - attività 1^ semestre
Peso 100 %	
Stato ---	
Target 2015 >= 100 %	

Indicatori		
Atti di controllo eseguiti		
Peso 100 %		
Stato ---		
Target 2015 >= 25		

Indicatori		
Atti di controllo eseguiti		
Peso 100 %		
Stato ---		
Target 2015 >= 40		

Indicatori		
Tempi medi gestione attività		
Peso 100 %		
Stato ---		
Target 2015 <= 170		

Indicatori		
Tempi medi gestione attività		
Peso 100 %		
Stato ---		
Target 2015 <= 170		

01.03 - Valorizzazione e sviluppo delle attività imprenditoriali, del lavoro e della formazione

Indicatori	Programma
Grado di incidenza del contributo camerale sui proventi dell'azienda speciale	Attività affidate all'azienda speciale Verona Innovazione
Peso 100 %	
Stato ---	
Target 2015 <= 49 %	
Target 2016 ---	
Target 2017 ---	

Obiettivo Operativo

Attività a supporto dell'occupazione e dell'orientamento

Indicatori	Azione
Certificazioni qualità o accreditamenti	Progetti di riqualificazione professionale anche in convenzione con altri Enti
Peso 100 %	
Stato ---	
Target 2015 >= 4	

Indicatori		
Utenti dei progetti di mobilità internazionale		
Peso 50 %		
Stato ---		
Target 2015 >= 300		

Indicatori		
Utenti di progetti di riqualificazione realizzati nell'anno		
Peso 50 %		
Stato ---		
Target 2015 >= 20		

Indicatori		
Stage avviati nell'anno		
Peso 100 %		
Stato ---		
Target 2015 >= 50		

Attività di informazione, consulenza e orientamento per aspiranti imprenditori

Indicatori	Azione
CSI media (eventi e/o missioni-fiere)	Attività formativa su opportunità per imprenditoria giovanile e femminile
Peso 50 %	
Stato ---	
Target 2015 >= 0,85	

Gestione accoglienza utenza sistema CRM	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI

Indicatori	
Eventi formativi o incontri specialistici	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 4

Servizio Nuova Impresa: percorsi di avviamento e orientamento per lo start-up di impresa

Indicatori	
Tempi medi gestione attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	<= 7

Attività seminariale e formativa tematica, master per imprenditori

Indicatori	
Offerta formativa coordinata dall'azienda speciale	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 100

Azione
Coordinamento attività formativa delle Associazioni di categoria - catalogo tematico corsi

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Organizzazione corsi di formazione per imprese e formazione continua

Indicatori	
% realizzazione attività formativa azienda speciale	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 65 %

Organizzazione di formazione specialistica imprenditoriale e manageriale

Indicatori	
Partecipanti ad eventi	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 8
Eventi formativi o incontri specialistici	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 2

Conferimento dell'azienda speciale in T2I s.c. a r.l.

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Azione
Impostazione accordo e predisposizione dati economici ed operativi per la CCIAA di Verona

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Supportare aziende ed enti pubblici nello sviluppo di progetti sociali e innovativi

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Azione
Servizi al lavoro: realizzazione progetto CSR

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Servizio Nuova Impresa: realizzazione progetto WorkLife Balance

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Supportare il finanziamento delle imprese e dei progetti di sviluppo

Indicatori	
Grado di utilizzo delle risorse economiche	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 70 %

Azione
Servizio Europrogettazione - monitoraggio bandi comunitari e attivazione partnership operative

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

Europrogettazione - realizzazione e rendicontazione annualità di progetto già finanziate

Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 2

Europrogettazione - nuovi progetti presentati nell'anno

Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 5

Attività realizzate dall'Ente

Obiettivo Operativo

Promozione dell'imprenditoria femminile

Indicatori

Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Azione

Iniziative per la promozione dell'Imprenditoria Femminile

Indicatori

Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Area Strategica

02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO

Obiettivo Strategico

02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato

Indicatori

Atti di controllo eseguiti	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 2.200
Target 2016	> 2.200
Target 2017	> 2.200
Diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI
Target 2016	SI
Target 2017	SI

Programma

Attività di regolazione, tutela e monitoraggio del mercato

Obiettivo Operativo

Incremento delle informazioni raccolte in materia di prezzi

Indicatori

Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 100
Voci merceologiche nel Prezzario Opere Edili	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 4.500

Azione

Diffusione informazioni relative ai prezzi di mercato - 1^ semestre

Indicatori

Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 50

Diffusione informazioni relative ai prezzi di mercato - 2^ semestre

Indicatori

Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 50

Razionalizzazione della gestione Borsa Merci

Indicatori

Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Azione

Promozione attività BMTI

Indicatori

Completamento attività previste nel 1^ semestre	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI

Revisione Regolamento Speciale Borsa Merci

Indicatori

Completamento attività previste nel 1^ semestre	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI

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

Indicatori	
Procedure di mediazione e/o arbitrato	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 380

Azione

Diffusione della conoscenza dell'arbitrato e della mediazione

Indicatori	
Completamento attività previste nel 1^ semestre	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI

Gestione Camera arbitrale: formazione ai professionisti sull'arbitrato

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Gestione Camera arbitrale: revisione dei criteri di nomina degli arbitri

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Gestione Camera arbitrale: revisione elenco arbitri

Indicatori	
% attività di verifica	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 25 %

Gestione Organismo di Mediazione: attività di informazione/comunicazione sul territorio

Indicatori	
Eventi formativi o incontri specialistici	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 2

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

Indicatori	
Tempi medi gestione attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	<= 75

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

Indicatori	
Atti di controllo eseguiti	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 2.200

Azione

Attività di informazione alle imprese su etichettatura prodotti e informazioni ai consumatori

Indicatori	
Completamento attività previste nel 1^ semestre	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI

Attività di sorveglianza su metalli preziosi

Indicatori	
Metrologia legale: verifiche su metalli preziosi	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 6

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

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

Atti di controllo eseguiti	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 15

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

Indicatori	
Atti di controllo eseguiti	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 15

Attività sanzionatoria - verbali di accertamento - 1^ semestre

Indicatori	
% evasione verbali di accertamento	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 65 %

Attività sanzionatoria - verbali di accertamento - 2^ semestre

Indicatori	
% evasione verbali di accertamento	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 70 %

Attività sanzionatoria:emissione minuta ruolo

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Attività sanzionatoria:verifica pagamenti ruolo 2011

Indicatori	
Posizioni a ruolo da verificare	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 206

Tutela della fede pubblica - verifiche sui concorsi a premio

Indicatori	
Verifiche sui concorsi a premio	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 90 %

Verifiche metrologiche su strumenti di misura - 1^ semestre

Indicatori	
Metrologia legale: strumenti verificati	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 1.150

Verifiche metrologiche su strumenti metrici - 2^ semestre

Indicatori	
Metrologia legale: strumenti verificati	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 950

Vigilanza strumenti metrici - 1^ semestre

Indicatori	
Sorveglianza strumenti metrici	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 80

Vigilanza strumenti metrici - 2^ semestre

Indicatori	
Sorveglianza strumenti metrici	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 60

Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività

Obiettivo Operativo

Diffusione della conoscenza degli strumenti di tutela della proprietà intellettuale presso imprese e professionisti

Indicatori	
Partecipanti ad eventi	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 150

Azione

Gestione Sportello Tutela Proprietà Intellettuale - attività 1^ semestre

Indicatori

Eventi formativi o incontri specialistici	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 3

Gestione Sportello Tutela Proprietà Intellettuale - attività 2^ semestre

Indicatori

Eventi formativi o incontri specialistici	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 2

02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero

Indicatori

CSI media (eventi e/o missioni-fiere)	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 3,5
Target 2016	>= 3,5
Target 2017	>= 3,7

Programma

Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione

Obiettivo Operativo

Agroalimentare

Indicatori

Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Azione

Aggiornamento portale Agroalimentare

Indicatori

Portali web/profili social network - news o post semestrali pubblicati	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 15

Portali web/profili social network - numero totale annuo news o post pubblicati

Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 35

Anuga di Colonia

Indicatori

Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 5

CSI media (eventi e/o missioni-fiere)

Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 3,5

Concorso produzioni olearie veronesi

Indicatori

Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Fancy Food di New York

Indicatori

Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 5

CSI media (eventi e/o missioni-fiere)

Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 3,5

Interventi plurisetoriali finalizzati alla promozione del Sistema Verona

Indicatori

Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Azione

Aggiornamento portale Automazione

Indicatori

Portali web/profili social network - news o post semestrali pubblicati	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 15

Portali web/profili social network - numero totale annuo news o post pubblicati

Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 35

EXPO 2015

Indicatori

Realizzazione attività correlate ad EXPO 2015	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Incoming settore meccanica e macchinari

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Incoming settore turismo

Indicatori	
Tour operator stranieri coinvolti	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 6
Partecipanti ad eventi	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	> 60

Mobile e Marmo

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Azione

Aggiornamento costante portale Arredamento

Indicatori	
Portali web/profili social network - news o post semestrali pubblicati	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 15
Portali web/profili social network - numero totale annuo news o post pubblicati	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 35

Incoming marmo

Indicatori	
Partecipanti ad eventi	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 12
CSI media (eventi e/o missioni-fiere)	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 3,5

Ortofrutta

Indicatori	
Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione nell'anno	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 2

Azione

Convegni Cultivar: kiwi

Indicatori	
Partecipanti ad eventi	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 170

Convegni Cultivar: mele

Indicatori	
Partecipanti ad eventi	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 80

Sistema Moda

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Azione

Aggiornamento portale Abbigliamento (moda)

Indicatori	
Portali web/profili social network - news o post semestrali pubblicati	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 15
Portali web/profili social network - numero totale annuo news o post pubblicati	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 35

Vino

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Azione

12^a edizione concorso enologico Verona Wine Top

Indicatori	
Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 80

Aggiornamento portale Verona

Wine Top

Indicatori		
Portali web/profili social network - news o post semestrali pubblicati		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		>= 15
Portali web/profili social network - numero totale annuo news o post pubblicati		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		>= 35

Verona Wine Top all'estero

Indicatori		
Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		> 15
CSI media (eventi e/o missioni-fierte)		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		>= 3,5

Vinexpo di Bordeaux

Indicatori		
CSI media (eventi e/o missioni-fierte)		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		> 3,5
Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		>= 4

Vinitaly

Indicatori		
Partecipanti ad eventi		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		> 450
CSI media (eventi e/o missioni-fierte)		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		>= 3,5

02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale

Indicatori		
Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		>= 7
Target 2016		>= 7
Target 2017		>= 7
Accessi al portale "Statistiche comunali"		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		>= 500.000
Target 2016		>= 500.000
Target 2017		>= 500.000

Programma
Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia

Obiettivo Operativo

Realizzazione report, studi, ricerche e relazioni

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2015		SI

Azione

Elaborazione e analisi serie storiche esportazioni

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2015		SI

Rapporto annuale sull'economia veronese

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2015		SI

Realizzazione schede comunali

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2015		SI

Report annuale "Verona-Mondo. Interscambio commerciale"

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2015		SI

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

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

Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		>= 3

Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese - attività 2^ semestre

Indicatori		
Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		>= 4

Area Strategica

03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA

Obiettivo Strategico

03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi

Indicatori		
Incidenza PEC nelle comunicazioni dell'Ente		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		>= 50 %
Target 2016		>= 55 %
Target 2017		>= 60 %
Firma digitale a domicilio		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Target 2016		---
Target 2017		---

Programma
Telematizzazione attività amministrativa

Obiettivo Operativo

Albo Artigiani - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza

Indicatori		
Eventi formativi o incontri specialistici		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		>= 4

Azione
Formazione Starweb Ufficio Artigiani

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Semplificazione e modernizzazione dei processi relativi all'ufficio commercio estero

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI

Azione
Introduzione visto poteri di firma sui documenti destinati all'estero

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

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

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Dispositivi per la firma digitale		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		>= 5

Azione
Incremento SUAP telematico integrato Comunica

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Incremento SUAP telematico SCIA camerali

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Incremento utilizzo PEC

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Rilascio firma digitale a domicilio

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Dispositivi per la firma digitale		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		>= 5

Servizio Organizzazione e Personale - informatizzazione processi

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI

Azione

Digitalizzazione comunicazioni a dipendenti, GEP e OO.SS.

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI

Piano per l'utilizzo del Telelavoro

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Servizio Promozione - diffusione della telematizzazione nei rapporti con l'utenza

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI

Azione

Utilizzo portale Prenotazioni On Line per le richieste di partecipazione ad eventi promozionali

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

03.02 - Trasparenza e comunicazione

Indicatori		
Adeguamento annuale Piano Prevenzione Corruzione e attuazione azioni previste		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Target 2016		SI
Target 2017		SI
Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		>= 15
Target 2016		>= 18
Target 2017		>= 20

Programma

Attività in materia di anticorruzione e trasparenza

Obiettivo Operativo

Registro Imprese - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Contatti gestiti attraverso la multicanalità		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		>= 60

Azione

Controllo a campione pratiche SCIA

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Implementazione del servizio Registro in Pillole

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Rilevazione posizioni evase con autorizzazione

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

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

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2015	SI	

Azione

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

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Aggiornamento sezione sito web e adempimenti anticorruzione

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Amministrazione trasparente e adempimenti anticorruzione

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Enti controllati - Aggiornamento sezione informativa

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Pubblicazione Indice tempestività pagamenti

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Uffici di Staff - attività in materia di anticorruzione e trasparenza

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2015	SI	

Azione
Aggiornamento e pubblicazione trimestrale elenchi provvedimenti adottati dagli Organi camerali

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Ciclo di gestione della performance - integrazione fasi con azioni del Piano anticorruzione

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Rilevazione costi dei processi camerali

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Ufficio Provveditorato - adempimenti trasparenza

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2015	SI	

Azione
Provveditorato - Adempimenti trasparenza in ottica di efficienza

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente

Obiettivo Operativo

Attività informative del Servizio Promozione e su Verona Wine Top

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2015	SI	

Azione
Presenza sui social network - eventi promozionali pubblicizzati sui social media istituzionali e/o Verona Wine Top

Indicatori		
Eventi pubblicizzati sui social media		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		>= 20

Servizio Promozione -
aggiornamenti sezione
Amministrazione Trasparente

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^a semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Social Media Marketing: incremento del traffico nei portali camerali

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI

Comunicazione esterna a "costo zero"

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI

Azione

Incremento dei post su Facebook e Twitter

Indicatori		
Portali web/profili social network - news o post semestrali pubblicati		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		>= 1.350
Portali web/profili social network - numero totale annuo news o post pubblicati		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		>= 2.700

Comunicazione Istituzionale

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI

Azione

Aggiornamento Carta dei Servizi

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^a semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Regolamento di accesso agli atti

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^a semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Miglioramento della trasparenza e della comunicazione mediante il restyling della sezione artigiana

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI

Azione

Ufficio Albo Imprese Artigiane - restyling sezione su sito web

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^a semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Servizio Regolazione del Mercato - diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa

Indicatori		
Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		>= 16

Azione

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

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

Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

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

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

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

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

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

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

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

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse

Indicatori		
Utilizzo risorse interne		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Target 2016		SI
Target 2017		SI
Riorganizzazione sedi decentrate		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Target 2016		---
Target 2017		---

Programma

Miglioramento dell'efficienza dei processi interni

Obiettivo Operativo

Gestione crescita professionale del personale e miglioramento benessere organizzativo

Indicatori		
Diffusione dell'attività formativa tra il personale presente a tempo indeterminato		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		>= 75 %

Azione

Monitoraggio della formazione

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Redazione Piano annuale della formazione

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---

Realizzazione completa iniziativa o attività

Target 2015 SI

Miglioramento dell'efficienza amministrativa in linea con le previsioni del sistema qualità ISO 9001:2008

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Azione

Revisione del sistema di valutazione dei fornitori con aggiornamento della procedura per la qualità

Indicatori	
Completamento attività previste nel 1^ semestre	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI

Miglioramento delle attrezzature e dei servizi del sistema informatico camerale

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Azione

Supporto al RUP per gli aspetti informatici nell'ambito della ristrutturazione della sede camera

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI
Completamento attività previste nel 1^ semestre	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI

Supporto per gli aspetti informatici nell'acquisto e distribuzione di attrezzature

Indicatori	
Completamento attività previste nel 1^ semestre	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI

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

Indicatori	
Volume di attività servizi certificativi e visure	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 1.000

Azione

Riduzione dei tempi per il rilascio elenchi dal Registro Imprese

Indicatori	
% elenchi rilasciati entro 5 giorni	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 80 %

Rilascio certificazioni e visure dal Registro Imprese ed Albo artigiani

Indicatori	
Media certificati e visure per addetto	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 500

Vidimazione dei libri e registri a seguito presentazione pratiche L2.

Indicatori	
Media pratiche per vidimazione libri e registri	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 200

Monitoraggio sicurezza

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Azione

Aggiornamento documenti ufficiali (Documento di Valutazione dei rischi - Piano di emergenza)

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

Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Attività di informazione nei confronti degli utenti

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI

Attività di monitoraggio

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Processi degli Uffici in Staff al Segretario Generale

Azione

Uffici in Staff - Nuova gestione documentale per la Camera digitale

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI

Processi del Servizio Regolazione del Mercato

Azione

Monitoraggio tempi di evasione istanze di cancellazione protesti

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Tempi medi gestione attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		>= 3

Indicatori		
Tempi medi gestione attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		>= 3

Uff. Brevetti/Protesti - Nuova gestione documentale per la Camera digitale

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI

Uff. Mediazione - Nuova gestione documentale per la Camera digitale

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI

Uff. Metrologia legale - Nuova gestione documentale per la Camera digitale

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI

Uff. Tutela del consumatore - Nuova gestione documentale per la Camera digitale

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI

Processi del Servizio Studi e Ricerca

Azione

Servizio Studi e ricerca - Nuova

Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

gestione documentale per la Camera digitale

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Processi dell'ufficio Albo artigiani

Indicatori	
Rispetto tempi evasione pratiche Albo Artigiani	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 85 %
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI

Azione
 Coordinamento su riordino e informatizzazione delle posizioni artigiane IVS cartacee (cartellini)

Indicatori	
Completamento attività previste nel 1^ semestre	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI

Rispetto tempi evasione delle pratiche telematiche artigiane

Indicatori	
Rispetto tempi evasione pratiche Albo Artigiani	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 85 %

Uff. Albo Artigiani - Nuova gestione documentale per la Camera digitale

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Processi relativi al Servizio Organizzazione e Personale

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Azione
 Adozione Regolamento servizi conto terzi

Indicatori	
Completamento attività previste nel 1^ semestre	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI

Razionalizzazione banche dati dell'ufficio Gestione Risorse Umane

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Uff. Gestione Risorse umane - Nuova gestione documentale per la Camera digitale

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali

Indicatori	
Percentuale di completamento mappatura processi	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 90 %

Azione
 Adeguamento posizioni previdenziali dei dipendenti camerati

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI
Completamento attività previste nel 1^ semestre	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI

Aggiornamento posizioni
trattamento di fine
rapporto/previdenza
complementare

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Analisi comparata costi/ricavi di
competenza dell'Ente

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Conservazione dei Conti di gestione
Equitalia attraverso la
fascicolazione e archiviazione
elettronica

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Controllo procedure riscossione ed
emissione ruoli esattoriali

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Dichiarazione dei redditi pre-
compilata

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

GE.DOC. - Gestione documentale
per la camera digitale

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Gestione fornitori/clienti - utilizzo
sistema di fatturazione elettronica e
procedure di liquidazione
telematica delle fatture

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Gestione fornitori/clienti:
Applicazione dello "split payment"
ai fornitori dell'Ente

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

Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Protocollo/Spedizioni - Avvio gestione documentale per la Camera digitale

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Recupero crediti diritto annuale nei confronti delle società di capitali cessate

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Riduzione % protocolli errati

Indicatori		
% errore su protocollazione		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		<= 5 %

Scarto d'archivio

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Servizio Ragioneria - Nuova gestione documentale per la Camera digitale

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI

Processi relativi al Sistema Qualità e Servizio Promozione

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI

Azione

Indagine esterna di Customer Satisfaction

Indicatori		
Customer Satisfaction - questionari compilati restituiti		
Peso		10 %
Stato		---
Target 2015		>= 320
Customer Satisfaction - questionari spediti		
Peso		20 %
Stato		---
Target 2015		>= 3.500
Utilizzo risorse interne		
Peso		70 %
Stato		---
Target 2015		SI

Indagine interna di Customer Satisfaction

Indicatori		
Utilizzo risorse interne		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI

Predisposizione esecutivo Guida Verona Wine Top con risorse interne

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

Utilizzo risorse interne	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Servizio Promozione- Nuova gestione documentale per la Camera digitale

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Processi relativi all'Ufficio CED/Centro stampa

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Azione

Riduzione tempi medi di gestione delle attività dell'ufficio CED/Centro stampa

Indicatori	
Tempi medi gestione attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	<= 5

Processi relativi all'ufficio Commercio Estero

Indicatori	
Volume di attività gestito dal personale addetto alla gestione del rilascio documenti a valere per l' estero	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 2.000

Azione

Ampliamento dei controlli sulle dichiarazioni rese per il rilascio di certificati di origine

Indicatori	
% attività di verifica	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 5 %

Riduzione dei tempi di rilascio dei certificati di origine comunitari

Indicatori	
% rilascio certificati "a vista"	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 95 %

Riduzione dei tempi per il rilascio dei carnet ATA

Indicatori	
% carnet ATA rilasciati entro 5 giorni	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	>= 80 %

Uff. Certificazioni/Estero - Nuova gestione documentale per la Camera digitale

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Processi relativi all'ufficio Provveditorato

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

Azione

Attività monitoraggio auto camerali

Indicatori	
Completamento attività previste nel 1^ semestre	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI

Attività monitoraggio fornitori

Indicatori	
Completamento attività previste nel 1^ semestre	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	SI
Atti di controllo eseguiti	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2015	>= 10

Uff. Provveditorato - Nuova gestione documentale per la Camera digitale

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

Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI

Registro Imprese - controllo qualità dati e aggiornamento procedure

Indicatori		
Rispetto tempi evasione (5 giorni) pratiche Registro Imprese		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		>= 90 %
% cancellazioni evase		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		>= 100 %

Azione

Bilanci non depositati

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Cancellazioni d'ufficio

Indicatori		
% cancellazioni evase		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		>= 100 %

Creazione quadro sinottico sanzioni società capitali

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Mantenimento dei tempi di evasione per le prat. R.I.

Indicatori		
Rispetto tempi evasione (5 giorni) pratiche Registro Imprese		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		>= 90 %

Registro Imprese - Nuova gestione documentale per la Camera digitale

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI

Riorganizzazione delle sedi decentrate

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Telelavoro

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2015		SI

Uff. Abilitazioni/sanzioni - Nuova gestione documentale per la Camera digitale

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2015		SI

Uff. Carte digitali/sedi decentrate - Nuova gestione documentale per la Camera digitale

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

Peso	100 %
Stato	---
Target 2015	SI

•

•

•

•