



Camera di Commercio
Verona

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2016

Approvata dalla Giunta camerale con deliberazione n. 137 del 28.6.2017

1. PRESENTAZIONE

2. INFORMAZIONI DI INTERESSE PER CITTADINI E STAKEHOLDERS

2.1 Il contesto esterno di riferimento

2.2 L'amministrazione

2.3 I risultati raggiunti

2.4 Le criticità e le opportunità

3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

3.1 Albero della performance

3.2 Aree Strategiche e Obiettivi strategici

3.3 Obiettivi e piani operativi

3.4 Obiettivi individuali

4. RISORSE, EFFICIENZE ED ECONOMICITA'

5. PARI OPPORTUNITA' E BILANCIO DI GENERE

6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE

6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

6.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance

Allegato:

prospetto grafico Albero della performance 2016

1. PRESENTAZIONE

Con la presente Relazione, che conclude l'annualità 2016 del ciclo di gestione della performance, ancora una volta la Camera di commercio di Verona ha modo di fare il punto sull'esito dei progetti, programmi e iniziative realizzati nell'anno, presentando quindi ai propri stakeholder, interni ed esterni, i risultati raggiunti in relazione agli impegni assunti.

Nonostante il processo del ciclo di gestione della performance sia ormai una realtà consolidata, e non si debba quindi considerare una novità redigere un documento di rendicontazione che dà atto dei risultati e delle modalità organizzativo-gestionali adottate per il raggiungimento degli stessi, l'anno 2016 presenta delle caratteristiche del tutto particolari.

Seppure effettiva solo per una parte dell'anno (le norme attuative con D.Lgs. 219/2016 sono entrate in vigore nel mese di dicembre scorso), l'annunciata riforma delle Camere di commercio è stata fonte di incertezza e dubbio per l'intero anno appena trascorso, con effetti che hanno fortemente condizionato la completa esecuzione delle attività, particolarmente riguardo agli impegni pluriennali verso il sistema delle imprese, influenzando di conseguenza molti aspetti operativi e gestionali annuali. La progressiva riduzione di ogni tipo di risorsa -economico-finanziaria, umana e di dotazione strumentale- non ha reso agevole per la Camera di commercio di Verona mantenere il proprio ruolo di accompagnamento delle imprese e riferimento strategico per il territorio.

Nonostante ciò, sostenuti dalla consapevolezza istituzionale dell'Ente connessa al principio di sussidiarietà, la Camera ha agito con ferma intenzione nel perseguimento della propria missione a sostegno delle imprese, del lavoro e dello sviluppo socio-economico veronese.

2. INFORMAZIONI DI INTERESSE PER CITTADINI E STAKEHOLDER

2.1 Il contesto esterno di riferimento

Il quadro economico

Le stime di crescita dell'economia mondiale formulate dai maggiori organismi internazionali per il 2016 sono state più volte ritoccate in corso d'anno alla luce dell'andamento registrato, risultato meno dinamico di quanto atteso. Non riscontrando quindi l'attesa ripresa, le stime più aggiornate del Fondo Monetario Internazionale sull'anno 2016¹ denotano che la crescita del PIL mondiale stenta a trovare i valori del periodo pre-crisi, attestandosi ancora una volta intorno al 3%.

Relativamente all'Eurozona, le previsioni economiche concordano su una crescita complessiva dell'1,7% (stima dei valori medi dei Paesi che vanno dal 3,2% di Spagna allo 0,9% dell'Italia). Nel corso del 2016, infatti, anche se l'economia italiana ha manifestato segni di recupero, non si può ancora dire che sia effettivamente ripartita: i dati sull'occupazione, sul PIL, sui consumi e sugli stipendi, pur confermando l'uscita dalla recessione, denotano che è anche per noi molto lontano il valore pre-crisi, risultato che secondo il FMI sarà possibile non prima di metà anni 2020.

Il quadro normativo

La natura delle Camere di commercio trova definizione nell'art.1 della legge n.580/1993, precisamente al comma 1, che recita “...*Le camere di commercio sono enti pubblici dotati di autonomia funzionale che svolgono, nell'ambito della circoscrizione territoriale di competenza, sulla base del principio di sussidiarietà di cui all'art.118 della Costituzione, funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese,*

¹ IFM, World Economic Outlook, aggiornamento gennaio 2017

curandone lo sviluppo nell'ambito delle economie locali". Tale definizione, invariata anche dopo le modifiche apportate con il D. Lgs. n.219/2016, salvaguarda e implicitamente riconosce il rilevante e strategico ruolo degli enti camerali, confermandoli quali fondamentali presidi sui territori, che agiscono a favore e sostegno delle imprese e del sistema socio-economico locale, per lo sviluppo della competitività italiana.

Pur essendo il processo di riforma l'evento attualmente al centro dell'attenzione nel quadro normativo di riferimento per la Camera di commercio, molte altre disposizioni di legge hanno riflessi sull'operatività dell'Ente. Alle già esistenti norme di razionalizzazione e revisione della spesa pubblica, che comportano obblighi e vincoli di natura economico-finanziaria e di limitazione nel pieno utilizzo di liquidità proprie, riducendo così le risorse disponibili e la possibile redditività, si è sommato, nell'anno 2016, il secondo taglio lineare al diritto annuale, la cui progressività è salita al 40%, con ovvie ripercussioni sulle politiche gestionali e scelte di bilancio.

Inoltre, seppure con effetti che avranno piena efficacia solo nel corso dell'anno corrente, si devono ricordare:

- ✓ il D. Lgs. 175 del 19 agosto 2016, in vigore dal 23 settembre, le cui disposizioni, tese ad una ulteriore e drastica riduzione del numero delle partecipazioni pubbliche, influiranno negativamente sulla consistenza dei patrimoni pubblici, ma anche assottigliando le possibilità di azione o intervento diretto nella politiche di governo locale, particolarmente per il caso delle Camere di commercio, per le quali la partecipazione societaria in ambito locale risulta spesso finalizzata a sostegno del territorio di riferimento.
- ✓ il D. Lgs. 219 del 25 novembre 2016, in vigore dal 10 dicembre, che conferma per il 2017 la progressione al 50% del taglio del diritto annuale e,

secondo le disposizioni della legge-delega di riforma n. 124/2015, regola e introduce norme applicative che, tra l'altro, si riferiscono a:

- ridefinizione delle circoscrizioni territoriali di competenza di ciascuna Camera, non più legate alla dimensione delle singole province e comunque finalizzata a diminuire entro il limite di 60 il numero delle Camere di commercio italiane, con il necessario conseguente accorpamento degli Enti ora esistenti, in funzione anche di una richiesta consistenza minima di 75mila imprese iscritte;
- delimitazione delle competenze e funzioni spettanti alle Camere, disponendo che l'attività camerale sia focalizzata sull'ambito "interno":
 - ampliando le funzioni di natura amministrativa con nuove competenze,
 - introducendo funzioni innovative nella digitalizzazione e nei servizi alle imprese,
 - confermando i compiti di vigilanza, controllo e regolazione del mercato,
 - valorizzando il ruolo di raccordo tra formazione e mondo del lavoro,
 - vietando espressamente la realizzazione di attività promozionali all'estero, limitando i compiti della Camera ad una generica *"...formazione, informazione, supporto organizzativo e assistenza alle PMI per la preparazione ai mercati internazionali..."*,
- la realizzazione, da parte di Unioncamere nazionale, di un piano di riorganizzazione del sistema, relativamente alle sedi e spazi utilizzati, oltre che del personale dipendente;

- introduzione della gratuità delle cariche per i componenti degli organi camerali e riduzione del numero dei componenti secondo le fasce dimensionali degli Enti; (per la Camera di Verona passeranno da 33 a 25 i Consiglieri e da 8 a 7 i componenti di Giunta);

Il contesto socio-economico veronese

Territorio e infrastrutture locali

Verona gode di una posizione privilegiata nel panorama nazionale ed internazionale: la particolare collocazione geografica, all'incrocio delle più importanti direttrici di comunicazione, si è rivelata quanto mai determinante nella realizzazione di un sistema infrastrutturale strategico e completo nei diversi livelli, viario e autostradale, ferroviario e aeroportuale.

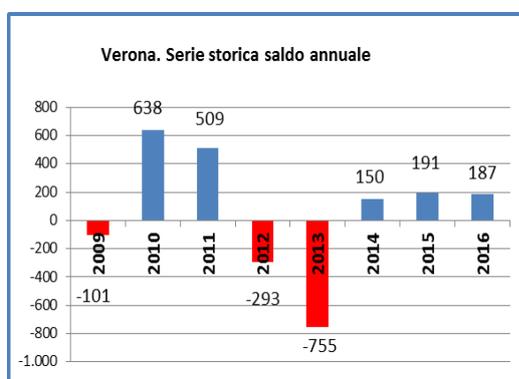


Il territorio veronese, secondo per estensione nella regione Veneto con oltre 3mila kmq di superficie, presenta caratteristiche tali da poter essere suddiviso, al di là delle ripartizioni amministrative in 98 differenti Comuni, in macro-aree: Verona capoluogo, **Baldo-Garda**, **Valpolicella-Valpantena-Lessinia**, **Est Veronese**, **Pianura Veronese** e **Sud-Ovest veronese**.

Dal punto di vista economico, grazie anche al supporto del complesso infrastrutturale, Verona ha sviluppato un sistema produttivo di ampie dimensioni e con particolare diversificazione settoriale, fattori che hanno permesso di fronteggiare con determinazione anche la crisi degli ultimi anni.

Il sistema imprenditoriale veronese

Le imprese registrate alla Camera di commercio di Verona al 31 dicembre 2016 sono 96.211, con un saldo tra iscrizioni e cessazioni non d'ufficio che, per il terzo anno consecutivo, risulta positivo. Con un incremento di 187 unità (erano 191 nel 2015 e 150 nel 2014) si conferma un tasso di sviluppo pari allo 0,2%. Le localizzazioni (imprese e unità locali) raggiungono quota 115.001, con un incremento dello 0,3% sul 2015:



Fonte: Infocamere

Verona					
Serie storica delle imprese registrate, delle iscrizioni, delle cessazioni e dei relativi tassi annuali					
	Stock Registrato	Iscrizioni	Cessazioni	Saldo	Tasso di evoluzione
2009	99.774	6.085	6.186	-101	-0,1%
2010	99.230	6.589	5.951	638	0,6%
2011	98.452	6.210	5.701	509	0,5%
2012	98.209	5.836	6.129	-293	-0,3%
2013	96.701	5.664	6.419	-755	-0,8%
2014	96.703	5.656	5.506	150	0,2%
2015	96.143	5.561	5.370	191	0,2%
2016	96.211	5.512	5.325	187	0,2%

Per numero di imprese registrate, la provincia di Verona si colloca al secondo posto a livello regionale e raggiunge l'11^a posizione nella graduatoria nazionale:

Verona - Veneto - Italia						
Imprese registrate, iscrizioni, cessazioni, saldo e tasso di evoluzione						
Anno 2016						
	Registrate	Iscrizioni	Cessazioni	Saldo	tasso di evoluzione 2016	tasso di evoluzione 2015
Verona	96.211	5.512	5.325	187	0,2%	0,2%
Veneto	488.897	27.090	26.759	331	0,1%	0,3%
Italia	6.073.763	363.488	322.134	41.354	0,7%	0,7%

In base alla struttura, pur confermandosi prevalenti le imprese individuali, le quali seppure in calo numerico di 227 unità rappresentano sempre oltre la metà delle imprese veronesi, si evidenzia un positivo tasso di evoluzione pari al 2,5% delle società di capitale, che incrementano di 571 unità:

Verona

Imprese registrate, iscrizioni, cessazioni e tasso di evoluzione per forma giuridica. Anno 2016

Classe di Natura Giuridica	Stock Registrate	Iscriz.	Cessaz.	Saldo	Tasso di evoluz.
Società di capitale	22.914	1.347	776	571	2,5%
Società di persone	18.637	610	799	-189	-1,0%
Imprese individuali	51.977	3.417	3.644	-227	-0,4%
Altre forme	2.683	138	106	32	1,2%
Totale	96.211	5.512	5.325	187	0,2%

Elaborazione CCIAA Verona su dati Infocamere

Un dato statistico di particolare interesse permette di distinguere le cosiddette “nuove forme di imprenditoria”, ossia l’analisi delle imprese in cui la partecipazione di genere, di età o di provenienza siano prevalenti.² Di seguito la composizione complessiva e di dettaglio al 31 dicembre 2016:

Registrate TOTALE	Registrate FEMMINILI	Registrate GIOVANILI	Registrate STRANIERE
96.211	18.948	8.420	10.520
	19,69%	8,75%	10,93%

Fonte: Stockview-Infocamere

Verona. Imprese artigiani, femminili, giovanili e straniere

Imprese registrate, iscrizioni, cessazioni e tasso di evoluzione Anno 2016

Tipologia imprese	Stock Registrate	Iscriz.	Cessaz.	Saldo	Tasso di evoluz.
Artigiane	25.567	1.496	1.851	-355	-1,4%
Femminili	18.948	1.488	1.261	227	1,2%
Giovanili	8.420	1.570	686	884	10,2%
Straniere comunitarie	2.745	238	196	42	1,6%
Straniere extracomunitarie	7.775	865	567	298	4,0%

² Imprese **femminili**: l’insieme delle imprese la cui partecipazione di genere risulta complessivamente superiore al 50% mediando le composizioni di quote di partecipazione e cariche attribuite

Imprese **giovanili**: l’insieme delle imprese in cui la partecipazione di persone “under 35” risulta complessivamente superiore al 50% mediando le composizioni di quote di partecipazione e cariche attribuite

Imprese **straniere**: l’insieme delle imprese in cui la partecipazione di persone non nate in Italia risulta complessivamente superiore al 50% mediando le composizioni di quote di partecipazione e cariche attribuite.

Altra analisi interessante sulle dinamiche imprenditoriali che caratterizzano l'economia veronese, soprattutto in considerazione dei benefici “qualitativi” che possono apportare, riguarda 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 2017 conta 326 imprese con sede nella provincia, coinvolte in 109 contratti di rete. Rispetto all'anno precedente, il numero di imprese è cresciuto del 28,3%; gli incrementi percentualmente più consistenti hanno riguardato in particolare le imprese individuali (+59,5%) e le società di persone (+47,9%).

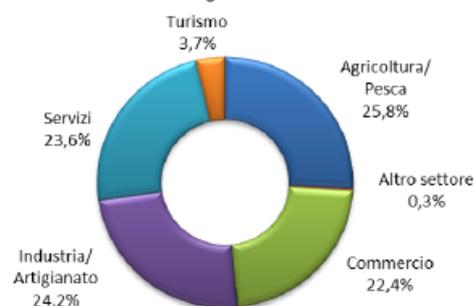
Verona. Imprese coinvolte in contratti di rete d'impresa per forma giuridica al 1° gennaio 2017

Classe Natura Giuridica	n°imprese coinvolte*	var.annua %	comp%
Società di capitale	165	13,8	50,6
Società di persone	71	47,9	21,8
Imprese individuali	67	59,5	20,6
Altre forme	23	21,1	7,1
TOTALE	326	28,3	100,0

* un'impresa può essere coinvolta in più contratti di rete

Elaborazione Camera di Commercio di Verona su dati Infocamere

Verona. Imprese coinvolte in contratti di rete per macrosettore al 1° gennaio 2017



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

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 alto 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 2016 sono 80, principalmente concentrate nel settore dei servizi e rappresentano il 15,56% delle start up venete e l'1,23% a livello nazionale.

Verona. Società iscritte alla sezione delle start-up Innovative al 31 dicembre 2015 e 2016				
Settore	2015	2016	var.% 2016/2015	comp. % 2016
Agricoltura/Pesca	0	1	0	1,3
Commercio	1	1	0,0	1,3
Industria/Artigianato	21	28	33,3	35,0
Servizi	41	50	22,0	62,5
n.c.	1	0	-	1,6
Totale	64	80	25,0	100

Elaborazione CCIAA Verona su dati Infocamere

Verona e i mercati internazionali

Anche nel 2016 il valore dell'export della provincia di Verona – secondo i dati diffusi dall'Istat³ – ha superato i 10 miliardi di Euro, posizionandosi in decima posizione a livello nazionale e al terzo posto nel Veneto.

³ I dati riferiti all'anno 2016 sono provvisori, rilasciati dall'Istat e resi disponibili sulla banca dati Coeweb in data 13 marzo 2017

Sul fronte delle importazioni si registra un aumento di +7,3% rispetto al 2015, con un valore di circa 13,4 miliardi di euro; sono entrambe di segno negativo, invece, le variazioni dei valori regionali e nazionali che registrano flessioni, rispettivamente, di -1,2% e -1,3%.

Importazioni ed esportazioni delle province venete. Anni 2015 e 2016 (valori in Euro)

Province	2015		2016 (prov.)		Variazione %	
	import	export	import	export	import	export
Vicenza	8.920.517.637	17.120.752.599	8.563.476.116	16.708.673.686	-4,0	-2,4
Treviso	6.583.699.990	11.915.468.025	6.687.216.556	12.186.792.609	1,6	2,3
Verona	12.448.296.269	10.139.943.502	13.360.822.294	10.434.996.343	7,3	2,9
Padova	6.020.184.949	8.748.903.493	5.765.239.606	9.115.593.608	-4,2	4,2
Venezia	4.922.072.796	4.391.316.709	5.025.656.863	4.578.489.209	2,1	4,3
Belluno	860.394.838	3.769.523.870	897.470.641	3.865.696.000	4,3	2,6
Rovigo	2.552.567.293	1.431.087.865	1.489.497.172	1.355.949.185	-41,6	-5,3
VENETO	42.307.733.772	57.516.996.063	41.789.379.248	58.246.190.640	-1,2	1,3
ITALIA	370.484.379.245	412.291.286.364	365.579.041.708	417.076.828.563	-1,3	1,2

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

L'incremento registrato dall'export veronese (+ 2,9% sul 2015) risulta nettamente migliore rispetto alla variazione regionale e nazionale, pressoché appaiate a, rispettivamente, +1,3% e +1,2%.

Settore trainante risulta, ancora una volta, l'agroalimentare: prodotti alimentari, bevande e ortofrutta sommano vendite all'estero per un valore che sfiora i 2,9 miliardi di euro, migliorando di oltre un punto percentuale il grado di incidenza sulle esportazioni complessive scaligere passando dal 26,4% del 2015 all'attuale 27,7%. Il settore dei macchinari, storicamente tra i più rilevanti dell'economia veronese, segna una leggera flessione dello 0,7% sul valore del 2015, seppure confermi la propria importanza con un valore che rappresenta il 19,6% del totale. Il settore tessile-abbigliamento e il marmo rilevano una uguale variazione annuale, pari all'1,6%, confermando quindi la tendenziale ripresa dei

settori, mentre si notano difficoltà per la termomeccanica (-1,9% sul 2015) e per le calzature, che diminuiscono di oltre l'8%.

PROVINCIA DI VERONA. ESPORTAZIONI DEI PRINCIPALI PRODOTTI (anni 2015 e 2016)

PRODOTTI	anno 2015	anno 2016 (prov.)	var. %	quota %
MACCHINARI	2.056.734.225	2.043.096.988	-0,7	19,6
PRODOTTI ALIMENTARI	1.289.056.241	1.395.919.512	8,3	13,4
BEVANDE (VINO)	881.727.724	923.056.586	4,7	8,8
TESSILE-ABBIGLIAMENTO	857.793.431	871.596.183	1,6	8,4
ORTOFRUTTA	507.602.439	570.086.294	12,3	5,5
MARMO	432.343.144	439.421.585	1,6	4,2
CALZATURE	403.579.939	368.042.238	-8,8	3,5
CISTERNE E RADIATORI (TERMOMECCANICA)	137.984.643	135.410.546	-1,9	1,3
MOBILI	100.771.228	101.028.917	0,3	1,0
altri prodotti	3.472.350.488	3.587.337.494	3,3	34,4
TOTALE	10.139.943.502	10.434.996.343	2,9	100,0

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

L'analisi per area geografica di destinazione conferma la presenza dei prodotti veronesi principalmente nei mercati europei e negli USA, che rappresentano sempre il quarto Paese per destinazione, segnando anche una delle migliori variazioni annuali (+9,3% ed un valore di oltre 645milioni di euro). Buone comunque le variazioni anche verso i Paesi europei, con la Germania che rimane il nostro principale partner commerciale segnando un + 5%, seguita dalla Francia con pari incremento del 5% e valore di poco inferiore ai 900milioni, e la conferma del Regno Unito al terzo posto che, nonostante i timori suscitati dall'esito del referendum sull'uscita dalla UE, segna un ottimo incremento percentuale di oltre 7 punti e un valore ben superiore ai 600milioni di euro. Relativamente alle economie dell'est, Croazia e Polonia, che hanno rappresentato le novità di maggiore rilevanza nel 2015, nell'anno appena trascorso è la sola Polonia a rimanere tra i primi 10 Paesi di destinazione, salendo tra l'altro di una posizione e registrando un incremento di oltre il 14% con un valore di poco inferiore ai 300milioni di euro. Ottima performance

anche per la Cina, per la prima volta in classifica tra i primi 10 Paesi, con un incremento di oltre il 7% rispetto l'anno precedente:

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

Pos.	PAESI	2015	2016 provvisorio	Var. %	peso% 2016
1	0004-Germania	1.683.268.992	1.768.233.656	5,0	16,9
2	0001-Francia	846.262.514	888.339.346	5,0	8,5
3	0006-Regno Unito	620.162.394	663.988.521	7,1	6,4
4	0400-Stati Uniti	590.864.627	645.535.570	9,3	6,2
5	0011-Spagna	474.118.260	502.633.225	6,0	4,8
6	0039-Svizzera	357.353.985	379.757.206	6,3	3,6
7	0038-Austria	342.291.730	354.634.355	3,6	3,4
8	0060-Polonia	255.746.810	291.243.522	13,9	2,8
9	0720-Cina	223.438.557	240.368.195	7,6	2,3
10	0003-Paesi Bassi	241.321.981	231.160.762	-4,2	2,2
	Altri paesi	4.505.113.645	4.469.101.983	-0,8	42,8
	MONDO	10.139.943.502	10.434.996.343	2,9	100,0

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

Pos.	PAESI	2015	2016 provvisorio	Var. %	peso% 2016
1	0004-Germania	4.495.608.765	5.151.363.405	14,6	38,6
2	0011-Spagna	1.192.841.284	1.258.964.033	5,5	9,4
3	0001-Francia	657.526.110	637.651.711	-3,0	4,8
4	0720-Cina	570.953.631	537.192.183	-5,9	4,0
5	0017-Belgio	434.573.977	490.984.027	13,0	3,7
6	0003-Paesi Bassi	415.331.080	457.783.812	10,2	3,4
7	0038-Austria	454.051.695	438.434.098	-3,4	3,3
8	0060-Polonia	292.606.609	379.239.429	29,6	2,8
9	0061-Repubblica ceca	277.209.699	373.454.138	34,7	2,8
10	0072-Ucraina	275.250.841	283.902.351	3,1	2,1
	Altri paesi	3.382.342.566	3.351.853.101	-0,9	25,1
	MONDO	12.448.296.269	13.360.822.294	7,3	100,0

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

2.2 L'amministrazione

Profilo istituzionale

Di seguito le informazioni complete sul contesto degli Organi istituzionali dell'Ente: Consiglio, Presidente, Giunta e Collegio dei revisori. Relativamente ai primi tre non si registrano cambiamenti, mentre l'attuale Collegio dei revisori è stato nominato nel corso del 2016:

Il **Consiglio**, organo di indirizzo strategico, dura in carica cinque anni e rappresenta i diversi settori economici provinciali. Gli attuali 33 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:

Composizione Consiglio per settore economico



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	Dalla Bernardina Gianni, Recchia Tiziana, Tosi Paolo, Vanoni Marco, 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 che il Consiglio camerale ha eletto con deliberazione n. 3 in data 8 aprile 2014.

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

Patrono Margherita - Presidente <i>nominata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze</i>
Furlan Pietro <i>nominato dal Ministero dello Sviluppo Economico</i>
Filippi Stefano <i>nominato dalla Regione Veneto</i>

Il **Collegio dei Revisori**, organo interno di controllo, è stato nominato con deliberazione d'urgenza della Giunta con i poteri del Consiglio n.108 in data 21.4.2016, ratificata dal Consiglio con delibera n. 2 del 28.4.2016.

Per completezza di informazione, si ricorda inoltre la *Consulta provinciale dei liberi professionisti*, organo consultivo che la Camera di commercio di Verona ha istituito ai sensi dell'art. 10, c. 6 della L. 580/1993 e dell'art. 8 del D.M. 156/2011, di cui 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. L'attuale Consulta veronese è presieduta da Giancarlo Franchini ed è rappresentata in Consiglio camerale da Alberto Mion; si segnala, tuttavia, che le disposizioni applicative della riforma del sistema camerale potranno comportare nuovi assetti o compiti anche per la Consulta.

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 2.12.2014 nella persona del dott. Massimiliano Longo.

Sede e presenza sul territorio



Sede centrale

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

Gli uffici della Camera di commercio di Verona sono principalmente collocati nella sede di corso Porta Nuova 96 in Verona. Il completamento dei lavori di ristrutturazione ha reso l'immobile più funzionale e sicuro, con benefici riscontrabili anche sul piano dei consumi energetici e, quindi, nel contenimento delle spese di funzionamento.

L'esigenza di razionalizzazione delle risorse ha anche recentemente portato alla riorganizzazione della dislocazione delle tre sedi decentrate e della Borsa Merci: attualmente gli uffici camerali di Legnago, San Bonifacio e Villafranca sono ospitati, a titolo gratuito, presso i municipi dei rispettivi Comuni. E' stata anche rivista l'articolazione oraria di apertura delle sedi decentrate, nell'ottica di razionalizzazione delle risorse pur assicurando il servizio sul territorio.

Nell'anno 2016 anche la Borsa Merci ha trovato nuova collocazione presso la struttura di VeronaMercato, con spazi adeguati alle attività ma con minori costi di locazione e gestione.

La Camera di commercio di Verona è anche proprietaria, nel centro storico cittadino, dell'immobile *Domus Mercatorum*, oltre che, nel comune di Dolcè, dell'immobile che ospita il Laboratorio prove del Marmo e la videomarmoteca.

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). 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 (escluso l'ufficio Provveditorato e servizi 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, del Servizio Organizzazione e Personale che fa parte dell'Area Affari amministrativi. Conserva anche la delega e la responsabilità sull'ufficio Provveditorato e servizi generali dopo che, con Determinazione del Segretario generale n. 517 del 20 ottobre 2016, risulta inserito nell'ambito del Servizio Ragioneria e Affari generali, sempre riportando all'Area Affari Amministrativi.

Le risorse umane

Il personale della Camera di commercio di Verona alla data del 31 dicembre 2016 conta 113 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 115 dipendenti a fronte di una dotazione organica strutturata su 128 unità, come approvato dalla Giunta con deliberazione n. 377 del 17 dicembre 2013 e confermato con deliberazione n. 292 in data 7 dicembre 2016.

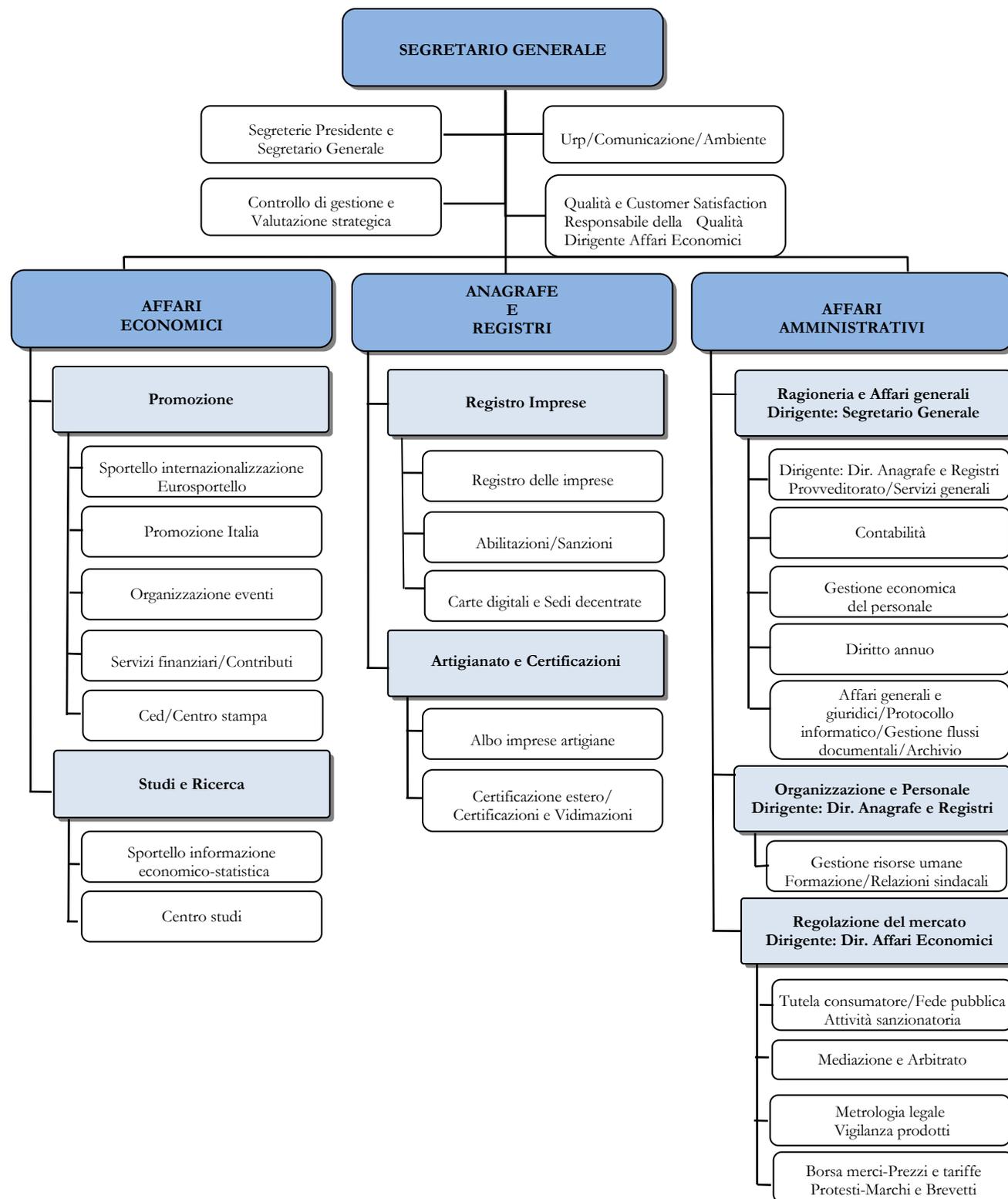
Nel corso dell'anno 2016 si sono verificate tre cessazioni: 1 per collocamento a riposo obbligatorio e 2 per mobilità volontaria.

I dipendenti in contratto di lavoro a tempo parziale sono 22 e, secondo le diverse articolazioni orarie, corrispondono ad una prestazione lavorativa in termini di equivalenza al tempo pieno (FTE) pari a 15,7 unità, per un totale complessivo, sempre in FTE, di 108,7 unità lavorative.

Categoria	Dotazione organica	Posizioni ricoperte al 31/12/2016	di cui a part-time	unità lavorative FTE
Dirigenti	4	4 *	0	4
Categoria D3	8	7	1	6,8
Categoria D1	25	24**	3	23,4
Categoria D	33	31	4	30,2
Categoria C	77	66	15	61,4
Categoria B3	8	8	1	7,8
Categoria B1	4	4	1	3,8
Categoria B	12	12	2	11,6
Categoria A	2	2	1	1,5
TOTALE	128	115	22	108,7

* di cui 1 unità in aspettativa non retribuita

** di cui 1 unità in distacco sindacale



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 2016.

Nella Relazione Previsionale e Programmatica per il 2016, veniva fatto esplicito richiamo ad un senso di responsabilità e attenzione nella programmazione e pianificazione, necessario per evitare possibili situazioni di squilibrio economico-finanziario in considerazione dei loro effetti non sostenibili nel tempo. Pertanto, pur nella consapevolezza che il fine primario dell'azione camerale fosse perseguire gli interessi generali del sistema delle imprese, la Camera di commercio di Verona ha ritenuto di garantire un adeguato margine di copertura alle azioni ed interventi economici programmati -che rappresentano una voce di spesa corrente nel bilancio dell'Ente- avvalendosi della facoltà concessa dalla legge 580 di incrementare la misura del diritto annuale, applicando la maggiorazione del 20% sugli importi previsti.

Ciò ha permesso anche di contenere la diminuzione del gettito da Diritto Annuale che, secondo la progressività determinata dal D.L. 90/2014 convertito in L. 114 dell'11 agosto 2014, doveva essere ridotto del 40%.

Al contempo, per la quantificazione degli Oneri correnti, si è attentamente considerato ogni possibile margine di razionalizzazione ed efficienza, destinando il contenimento delle Spese di Funzionamento a favore del massimo stanziamento possibile per gli Interventi Economici, a conferma dell'attenzione camerale al sostegno e sviluppo dell'economia provinciale.

Pur applicando quindi, ancora più che in passato, principi di prudenza nella determinazione delle spese, il Preventivo economico per l'anno 2016 stimava un risultato di esercizio negativo, in quanto il disavanzo di parte corrente, previsto in oltre 3,5 milioni di euro, era solo in parte compensato dal

positivo risultato della Gestione Finanziaria, anch'esso segnato da riduzioni rispetto al passato per la minore redditività che comporta l'obbligato rientro nel sistema della tesoreria unica

Tuttavia, nel mese di luglio 2016, anche sulla base di un migliore andamento nelle entrate e visti gli apporti positivi da proventi straordinari registrati in corso d'anno, è stato possibile procedere con un aggiornamento di bilancio che vedeva in lieve diminuzione il previsto disavanzo di esercizio:

PREVENTIVO 2016	Valori iniziali	Valori aggiornati	scostamento
Proventi correnti	18.276.838	18.357.572	80.734
Oneri correnti	-21.793.654	-21.979.541	-185.887
Risultato Gestione Corrente	-3.516.816	-3.621.969	-105.153
Risultato Gestione Finanziaria	661.801	662.180	379
Risultato Gestione Straordinaria	0	253.476	137.371
AVANZO/DISAVANZO DI ESERCIZIO	-2.855.016	-2.706.312	148.704
Piano degli Investimenti			
Immobilizz. Immateriali	37.500	56.500	19.000
Immobilizz. Materiali	10.990.540	11.185.468	194.928
Immobilizz. Finanziarie	7.000.000	7.000.000	0
Totale Investimenti	18.028.040	18.241.968	213.928

I risultati gestionali della seconda parte del 2016, infine, hanno fatto sì che i valori di consuntivo risultassero decisamente migliori per la Gestione Corrente con un contenuto disavanzo (poco più di un terzo dell'importo stimato), peraltro totalmente assorbito dai positivi risultati delle altre Gestioni, determinando quindi un risultato di esercizio di segno positivo, ossia un avanzo complessivo pari a € 78.459,73.

	PREVENTIVO AGGIORNATO 2016	CONSUNTIVO 2016
Proventi correnti	18.357.572	19.048.909
Oneri correnti	-21.979.541	-20.258.858
Risultato Gestione Corrente	-3.621.969	-1.209.949
Risultato Gestione Finanziaria	662.180	704.334
Risultato Gestione Straordinaria	253.476	384.234
Rettifiche attività finanziarie	0	199.840
AVANZO/DISAVANZO DI ESERCIZIO	-2.706.312	78.460
<i>Piano degli Investimenti</i>		
Immobilizz. Immateriali	56.500	33.854
Immobilizz. Materiali	11.185.468	5.354.400
Immobilizz. Finanziarie	7.000.000	254.357
Totale Investimenti	18.241.968	5.642.610

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 quarto anno consecutivo, in costante decremento. L'importo complessivo di € 4.786.204 utilizza infatti solo l'81,5% dello stanziamento previsto, pur comprendendo anche l'ammontare degli oltre 580mila euro riversati al Bilancio dello Stato secondo le norme di legge.

2016 - analisi risorse disponibili - utilizzo			
	Valori previsti	Valori a consuntivo	%
Disavanzo di esercizio	- 2.706.312,00	78.460,00	
PROVENTI CORRENTI			
Totale	18.357.572	19.048.909	
di cui:			
Diritto Annuale	13.578.928	13.821.696	101,79
Diritti di Segreteria	4.214.820	4.579.148	108,64
ONERI CORRENTI			
Totale	21.979.541	20.258.858	
di cui:			
Spese Personale	4.898.807	4.843.700	98,88
Funzionamento	5.869.981	4.786.204	81,54
Interventi Economici	7.085.000	6.098.933	86,08

La certificazione di qualità e le indagini di customer satisfaction

La Camera di commercio di Verona ha confermato, anche per il 2016, la certificazione per “attività pubblica per lo sviluppo economico e la promozione delle imprese commerciali, industriali, artigiane, agricole e dei servizi operanti nel territorio”, con particolare riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

In data 10 novembre gli uffici camerali 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. Gli scopi dell’ispezione, oltre a verificare se permangono o meno le condizioni per mantenere la certificazione (che la Camera ha ottenuto dal 14.12.1999), sono stati anche quelli di monitorare come l’Ente riesca a concretizzare gli obiettivi enunciati nella propria missione istituzionale, entrando quindi anche nel merito dei servizi erogati e delle azioni intraprese.

Nella verifica dello scorso novembre, quindi, l’ente di certificazione non ha riscontrato alcun aspetto da migliorare attraverso la predisposizione di *Raccomandazioni* e, per il 15° anno consecutivo, non è stata riscontrata alcuna *Non-Conformità*.

Per quanto riguarda, invece, il sistema di monitoraggio, ovvero le Verifiche Ispettive Interne, anche per l’anno 2016 è stato effettuato un ciclo di audit interno per esaminare i processi e i servizi camerali. Le verifiche si sono svolte nei giorni 7, 8, 9 e 24 giugno 2016.

Sono state anche realizzate due indagini di Customer Satisfaction, con l’obiettivo di monitorare il grado di soddisfazione degli utenti e dei dipendenti camerali. Le indagini, condotte ancora una volta con il solo ricorso a risorse interne, grazie alla professionalità dello staff del Sistema Qualità e del Servizio Studi e ricerca che ha collaborato per l’elaborazione, hanno permesso di favorire il contenimento delle spese, senza comportare la rinuncia a preziose

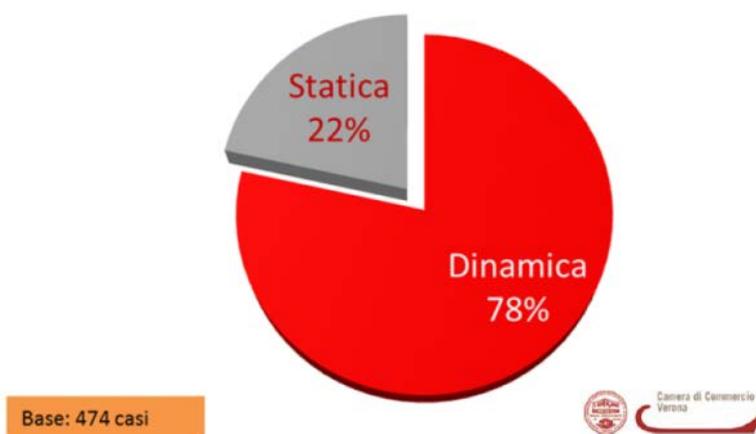
fonti informative, utili nel perseguimento del miglioramento continuo cui punta l'Ente.

Per il dettaglio dei risultati dell'indagine interna, condotta quindi tra il personale dell'Ente, si rimanda al documento finale elaborato nell'ambito del Sistema Gestione Qualità e pubblicato nel sito istituzionale della Camera, nella sezione Amministrazione Trasparente.

Relativamente, invece, all'indagine di customer satisfaction esterna relativa all'anno 2016, essendo stata condotta nel periodo aprile-maggio 2017, e quindi di recentissima elaborazione, si possono per il momento solo anticipare i primi risultati, in attesa che sia completato il relativo documento finale di presentazione. Il campione di 4.254 imprese, consultato attraverso l'inoltro con posta elettronica del questionario compilabile in .pdf, ha dato un tasso di buon fine pari all'11,1%, come risulta dai 474 questionari raccolti.

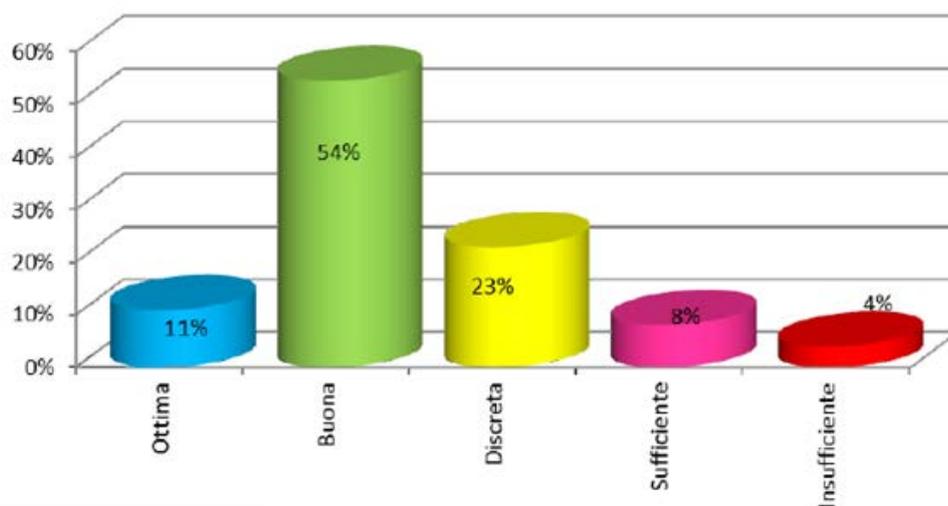
Dall'elaborazione degli stessi si confermano i buoni risultati delle precedenti indagini in termini di gradimento da parte degli utenti: la domanda del questionario che riguardava, in particolare, la percezione dell'Ente da parte dell'utenza ha raccolto risposte in maggioranza positive, come testimoniato dall'elaborazione sotto riportata:

**Customer Satisfaction Esterna 2016:
Immagine percepita**



Quanto alla domanda più specifica sul giudizio complessivo sull'Ente, elaborata in base alle 434 risposte ricevute, si possono comunque evidenziare risultati più che soddisfacenti: i giudizi positivi sono infatti pari all'88%.

Customer Satisfaction Esterna 2016:
Valore medio giudizio complessivo 3,6

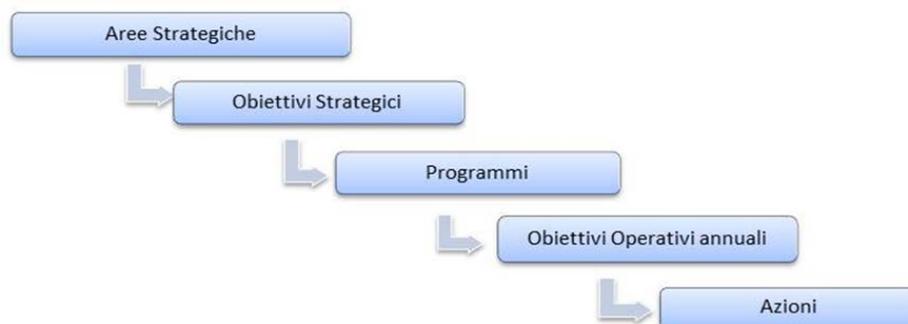


Base: 434 casi

Livelli di valutazione	Numero di giudizi complessivi	% Livello di soddisfazione espresso	Emoticon	Giudizio di soddisfazione	Giudizio prevalente
1	17	4%		Giudizio negativo	
2	35	8%		Giudizio sufficiente	
3-4-5	382	88%		Giudizio positivo	

2.3 I risultati raggiunti

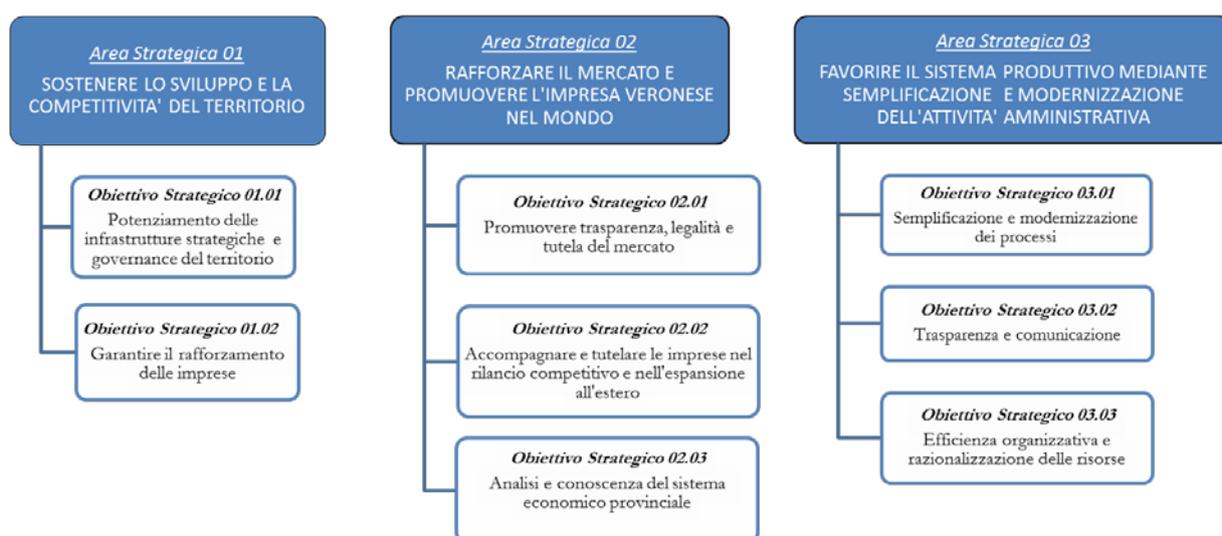
I contenuti dell'intero processo di programmazione sono schematicamente riassunti in un prospetto grafico definito *albero della performance*⁴, che si sviluppa su 5 livelli, collegati tra di loro secondo una logica “a cascata”:



Tale struttura è funzionale al collegamento logico dei diversi piani della programmazione: i livelli primari, *Aree ed Obiettivi strategici*, sono riferiti ai contenuti della mappa strategica elaborata per dare allocazione alle linee di indirizzo strategico definite nel Programma Pluriennale approvato dal Consiglio ad inizio mandato. Essi sono ripresi annualmente nel Piano della Performance e, in base agli aggiornamenti programmatici definiti con la Relazione Previsionale e Programmatica, sono associati a specifici criteri e indicatori di misurazione (definiti KPI *key performance indicator*) necessari per le fasi di monitoraggio e rilevazione dei risultati ottenuti. Quale elemento di raccordo tra la programmazione strategica e la programmazione operativa annuale, l'alberatura si sviluppa in un terzo livello, i *Programmi*, la cui funzione è raggruppare secondo scopi e finalità comuni gli *Obiettivi Operativi annuali* e le relative *Azioni* attuative, anch'essi misurati attraverso specifici KPI.

⁴ Lo schema completo di albero della performance 2016 è riportato in allegato

Nello specifico, la **Relazione Previsionale e Programmatica 2016** è stata approvata dal Consiglio con deliberazione n. 11 in data 4.11.2015, quale aggiornamento delle linee programmatiche di indirizzo di cui al **Programma pluriennale 2015-2019**. Successivamente, tenuto conto anche delle indicazioni del Piano degli Indicatori e Risultati Attesi (**PIRA**), approvato dal Consiglio unitamente ai documenti di previsione economico-finanziaria con deliberazione n.17 del 16.12.2015, la Giunta ha approvato, con deliberazione n. 12 in data 27.1.2016, il **Piano della Performance 2016-2018** e lo specifico dettaglio operativo dell'anno 2016, dandone pronta diffusione con la pubblicazione nella sezione *Amministrazione Trasparente* del sito internet camerale. Il processo si è poi completato con la Determinazione del Segretario Generale n. 70 del 3.2.2016 che ha formalmente assegnato alle diverse Aree organizzative della struttura camerale gli obiettivi operativi e le corrispondenti Azioni, per ognuno dei quali sono stati individuati specifici criteri e indicatori di misurazione con i relativi target attesi.



mappe strategica 2016

Piano degli Indicatori e dei Risultati Attesi di bilancio anno 2016

Missioni		Programmi		Obiettivi	Indicatori	Target
011	Competitività e sviluppo delle imprese	05	Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo	Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	Monitoraggio partecipazioni	Anno 2016: = SI
				Garantire il rafforzamento delle imprese	Contributi e finanziamenti	Anno 2016: >= 1.800.000,00 €
				Finanziamenti ai diversi settori economici	Interventi a favore del credito	Anno 2016: >= 1.300.000,00 €
				Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale	Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente	Anno 2016: >= 7
					Grado di diffusione delle informazioni	Anno 2016: = SI
012	Regolazione dei mercati	04	Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori	Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	Procedure di verifica e controllo a tutela della sicurezza e trasparenza del mercato	Anno 2016: = SI
				Telematizzazione attività amministrativa	Diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie	Anno 2016: = SI
					Grado di telematizzazione e digitalizzazione procedure	Anno 2016: = SI
016	Commercio internazionale ed internazionalizzazioni e del sistema produttivo	05	Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy	Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività	Attività a favore di imprese e professionisti	Anno 2016: = SI
				Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione	Realizzazione programma promozionale	Anno 2016: = SI
032	Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	02	Indirizzo politico	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Comunicazione esterna	Anno 2016: = SI
				Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Piano di prevenzione della corruzione	Anno 2016: = SI
					Amministrazione Trasparente	Anno 2016: = SI
		03	Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza	Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Processi gestionali organizzativi	Anno 2016: = SI
					Razionalizzazione risorse per perseguire efficienza	Anno 2016: = SI

Fatte queste premesse metodologiche, si espongono quindi i risultati sintetici dell'attività di monitoraggio e misurazione, condotta anche nel 2016 con cadenza semestrale:

Aree Strategiche - performance 2016

01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	100,00%
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	99,70%
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	99,91%



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 valore complessivo di risultato particolarmente significativo per quanto riguarda i livelli “primari” dell'albero della performance, ossia le dimensioni di performance delle Aree e Obiettivi strategici: il loro valore complessivo esprime un vero e proprio “condensato” delle attività realizzate e dei risultati con esse ottenuti.

2.4 Le criticità e le opportunità

Anche nel corso del 2016 è continuato il percorso di ripresa dell'economia che, pur tra incertezze e risultati molto modesti, ha consolidato comunque a livello di dati economici nazionali un segno positivo. Appare però di tutta evidenza come l'entità dei miglioramenti non possa ragionevolmente autorizzare una fiducia eccessiva in merito al superamento delle criticità che da anni attanagliano la nostra economia, e come i risultati raggiunti pre-crisi appaiano ancora molto lontani.

In tale contesto le risultanze economiche dell'economia veronese, che già partivano da una base di partenza migliore rispetto al contesto nazionale, hanno registrato una crescita ulteriore caratterizzata da una rinnovata vivacità complessiva dove, a fronte di perduranti difficoltà, numerosi rilevanti settori conseguono lusinghiere affermazioni e le esportazioni mantengono un ruolo primario.

L'azione camerale si è logicamente conformata a tale situazione orientandosi ad una serie di attività, anche di supporto diretto alle imprese, con l'obiettivo di aiutare il consolidamento della ripresa contribuendo al superamento delle problematiche che limitano le potenzialità di crescita, anche qualitativa, proprie del nostro sistema economico.

Tale operatività ha dovuto però confrontarsi con una situazione di incertezza e difficoltà originata dalla pesante contrazione delle risorse camerali derivante dalla riduzione del diritto annuo e dal percorso di riforma del sistema camerale che attraversando tutto il 2016 ha trovato concretizzazione solo alla fine dell'anno.

La riduzione delle risorse, quanto mai intempestiva in relazione alla necessità rilevate sul territorio in questa delicata fase economica, e l'incertezza normativa derivante dal susseguirsi di differenti versioni della riforma che hanno determinato momenti di prevedibile disorientamento sia dal punto di

vista operativo che organizzativo, non hanno certo agevolato il compito che l'ente si era prefissato di svolgere aumentandone, al contrario, la complessità.

Di fronte a tale contesto la Camera ha dovuto necessariamente dimostrare la capacità di reagire in modo rapido e costruttivo intervenendo sulle criticità e cogliendo le opportunità che si prospettavano. Si è così proceduto all'aumento facoltativo del diritto annuo assicurando ulteriori risorse e finanziando importanti interventi a supporto delle imprese. Sul fronte della riforma, oltre ad indirizzare e programmare l'attività di riorganizzazione interna coerentemente con i principi che stavano prendendo corpo nel testo della normativa, si è anche partecipato attivamente al percorso di formazione della stessa attraverso una capillare azione di proposizione e sensibilizzazione nei confronti di soggetti politici e imprenditoriali sia locali che nazionali di concerto con il sistema camerale. Attività che ha interessato l'intero esercizio e che ha, tra l'altro, determinato una audizione presso la competente commissione del Senato della Camera di Commercio di Verona rappresentata dal Presidente accompagnato dal Segretario generale. Sicuramente i risultati di questo impegno non sono stati appieno rispondenti alle aspettative, ma hanno contribuito comunque ad appianare alcuni inaccettabili contenuti del testo proposto.

Nel corso dell'esercizio si è proceduto anche ad una ristrutturazione organizzativa dell'Ente adeguando ai nuovi compiti l'area affari economici e razionalizzando con spostamenti mirati il personale in forza ai vari uffici in relazione alle nuove esigenze e alle riduzioni di organico derivanti da pensionamenti e mobilità.

Sul fronte della razionalizzazione degli spazi, oltre al trasferimento della Borsa merci presso Veronamercato, si è proceduto in concomitanza con il progressivo completamento dei lavori di ristrutturazione della sede al ricollocamento degli uffici secondo un ragionato utilizzo degli spazi disponibili.

Anche per le partecipazioni camerali è proseguita l'attività di razionalizzazione già intrapresa con la concretizzazione della cessione del ramo di azienda del laboratorio del Centro Servizi del Marmo ad aziende locali assicurando così una adeguata prosecuzione del servizio, e l'attivazione di un nuovo bando di vendita della quota detenuta nella A4 Holding spa ritenuta da tempo non più strategica per la Camera ma i cui precedenti bandi di vendita non avevano conseguito risultato.

Così come per gli anni precedenti, nonostante la criticità relativa alla riduzione delle entrate derivanti da diritto annuo, anche nel 2016 la Camera di Commercio di Verona ha scelto di sostenere l'economia veronese anche mediante lo strumento agevolativo dei finanziamenti a fondo perduto sul tema dell'innovazione tecnologica.

Lo stanziamento relativo a tale bando, pari a 1,5 milioni di euro nel 2014 e a 2,15 milioni di euro nel 2015, è stato lievemente ridotto a 1,8 milioni di euro. Il numero di imprese richiedenti il contributo è stato però in costante aumento nell'ultimo triennio, passando da 827 (2014) a 1.082 (2015) per arrivare a 1.154 (2016).

Oltre al bando innovazione, sul tema finanziamenti si è scelto di offrire anche per il 2016 alle imprese veronesi l'opportunità di alleviare la criticità derivante dal costo della concessione del credito attraverso due bandi destinati al sistema dei confidi per un valore complessivo di 1,8 milioni di euro, in questo caso superando lo stanziamento di 1,5 milioni di euro dell'anno precedente.

Per ciò che concerne il sistema promozionale in senso stretto, nuove opportunità sono nate dall'esplicitazione nel decreto di riforma delle Camere di Commercio delle funzioni relative alla valorizzazione del patrimonio culturale e di sviluppo e promozione del turismo. Sono pertanto stati avviati progetti di rete sia a livello internazionale (Verona è entrata, unica città italiana, nel

network delle 10 capitali mondiali del vino denominato “Great Wine Capitals”) sia a livello italiano (ingresso nel circuito Mirabilia, che unisce 14 territori italiani riconosciuti patrimonio mondiale dall’Unesco), che consentiranno di svolgere al meglio i due compiti su accennati.

Nel contempo, lo stesso decreto di riforma del sistema camerale ha escluso tra i compiti le attività promozionali direttamente svolte all’estero, per le quali la Camera di Commercio aveva sviluppato nel tempo competenze e professionalità, riconosciute in maniera puntuale dal sistema imprenditoriale scaligero. E’ iniziato pertanto un processo teso a trasformare tale criticità in opportunità, cercando di potenziare i percorsi di incoming in sostituzione dei progetti di outgoing, nonché, rafforzando le attività di preparazione ai mercati internazionali, queste ultime invece previste dalla riforma.

Ulteriori opportunità sono state offerte in sede universitaria a circa 700 persone, attraverso l’attività di studio del sistema economico provinciale e la presentazione di quattro case histories aziendali, tutti al femminile, di imprese operanti in quattro diversi settori.

Con riferimento ai compiti di regolazione del mercato, nel 2016 si è compiuto il trasferimento della Borsa Merci dai locali della Fiera a quelli di Veronamercato: l’opportunità di un risparmio dei costi di affitto si è in questo caso scontrata con la criticità dovuta alla resistenza al cambiamento di alcuni operatori, comunque fronteggiata e risolta.

Anche le attività di supporto amministrativo alle imprese, nonostante le difficoltà legate alla riduzione delle risorse, sono state oggetto di particolare attenzione e hanno impegnato gli uffici della Camera di Commercio di Verona, in particolare per le importanti novità in materia di start up innovative.

L’entrata in vigore (20 luglio 2016) del decreto direttoriale del 1 luglio 2016, che ha approvato le specifiche tecniche per la struttura del modello

informatico di atto costitutivo e di statuto delle s.r.l. start-up innovative, ha segnato un passo significativo nel processo di semplificazione amministrativa rivolto alle imprese. Le norme di legge presupposto di tali decreti (D.L. n. 3/2015 e D.L. 179/2012) hanno introdotto la possibilità, quale scelta alternativa, di stipulare detti atti (anziché mediante atto pubblico) tramite un documento elettronico sottoscritto con firma digitale secondo le modalità previste agli articoli 20 e ss. del codice dell'amministrazione digitale ("CAD") sulla base di un modello uniforme di atto costitutivo e statuto sociale approvato con decreto ministeriale del 17 febbraio 2016. In pratica è la stessa Camera di Commercio che, dopo aver provveduto alla predisposizione dell'atto costitutivo e dello statuto della start up, nonché all'autenticazione delle sottoscrizioni digitali dei soci, procede alla registrazione dell'atto, alla successiva trasmissione all'Agenzia delle Entrate per l'attribuzione del codice fiscale e infine al Registro delle imprese per l'iscrizione della società.

In alternativa sono direttamente i sottoscrittori/soci a provvedere alla predisposizione dell'atto informatico sottoscritto con firme digitali, alla registrazione degli atti presso gli uffici fiscali e al successivo inoltro degli stessi al registro delle imprese. Ciò è possibile usufruendo dell'apposita piattaforma informatica messa a disposizione del sistema camerale e accessibile dal sito startup.registroimprese.it. Al fine di garantire un adeguato supporto all'utenza, la Camera di Commercio ha creato un servizio di assistenza agli aspiranti imprenditori per la predisposizione di tutta la documentazione necessaria per la costituzione e l'inizio attività della nuova start up. L'ufficio camerale provvede inoltre ad avviare autonomamente tutte le verifiche richieste dalla normativa e in caso di esito positivo provvede all'iscrizione della società con la conseguente nascita della start up.

Nel corso del 2016, dall'entrata in vigore della citata normativa, il registro imprese di Verona ha iscritto 4 nuove start up.

Il 2016 ha registrato un forte impegno nell'attività di supporto delle istituzioni scolastiche per la corretta e adeguata applicazione del nuovo istituto Alternanza Scuola Lavoro previsto dalla L. 107/2015.

Dopo la stipulazione, nel dicembre 2015, di uno specifico protocollo d'intesa con l'Ufficio Scolastico provinciale, la Camera di Commercio ha intrapreso numerose iniziative volte a sensibilizzare e facilitare l'attivazione di percorsi di alternanza scuola lavoro. E' stata attivata una collaborazione con l'Ordine degli Avvocati di Verona sulla base della sottoscrizione di un apposito protocollo di intesa e sono stati avviati contatti con gli altri ordini professionali per addivenire ad analoghi accordi di collaborazione in materia di alternanza scuola lavoro.

Nel corso del 2016 si è avviato altresì un progetto volto ad agevolare l'assolvimento degli obblighi formativi in materia di sicurezza sul lavoro sia per gli studenti che per gli insegnati. In quest'ottica è stato creato un gruppo di lavoro tra le istituzioni e gli enti interessati con la finalità di individuare strumenti idonei che facilitino, nell'ambito dell'alternanza scuola lavoro, l'assolvimento degli obblighi formativi in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Parallelamente sono state realizzate numerose iniziative (comunicati stampa, mailing alle imprese, contatti con le scuole) volte a potenziare il Registro alternanza scuola lavoro nel quale si iscrivono tutti i soggetti pubblici e privati interessati ad ospitare studenti in alternanza.

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.

E' prima però opportuno ricordare, con un breve riepilogo, le diverse fasi e relativi documenti che hanno caratterizzato l'annualità 2016 del ciclo di gestione della performance integrato con gli altri aspetti programmatici e organizzativi:

La programmazione annuale: sintesi atti e documenti

- *Programma Pluriennale 2015-2019 e Relazione Previsionale e Programmatica 2015*: deliberazione del Consiglio n. 14 del 18 dicembre 2014;
- *Relazione Previsionale Programmatica 2016*: deliberazione del Consiglio n. 11 del 4 novembre 2015;
- *Preventivo economico 2016 e relativi allegati (Budget economico annuale, Budget pluriennale, Prospetto previsioni di spesa per missioni e programmi, Piano degli indicatori e risultati attesi)*: deliberazione del Consiglio n. 17 del 16 dicembre 2015;
- *Budget direzionale 2016*: deliberazione della Giunta n. 321 del 21 dicembre 2015; affidato alla gestione dei dirigenti con Determinazione del Segretario Generale n. 605 del 23 dicembre 2015;
- *Piano della Performance 2016-2018*: delibera della Giunta n. 12 del 27 gennaio 2016 e *Obiettivi operativi 2016*: assegnati alle Aree e strutture camerali con Determinazione del Segretario Generale n. 70 del 3 febbraio 2016;
- *Piano di prevenzione della corruzione 2016-2018* integrato con il Programma per la trasparenza e l'integrità: deliberazione della Giunta n. 13 del 27 gennaio 2016.

L'aggiornamento della programmazione:

- *Piano della Performance 2016-2018 – Integrazione dettaglio operativo annuale:* deliberazione della Giunta n. 100 del 21 aprile 2016;
- *Piano della Performance 2016-2018 - Modifica specifica azione all'interno del dettaglio operativo annuale:* Determinazione del Segretario Generale n. 294 del 30 maggio 2016 con successiva Comunicazione n. 10 Giunta del 15 giugno 2016;
- *Piano della Performance 2016-2018 – Modifica indicatore di misurazione della performance organizzativa:* deliberazione della Giunta n. 201 del 28 luglio 2016;
- *Aggiornamento del Preventivo (e relativi allegati):* deliberazione del Consiglio n.5 del 28 luglio 2016;
- *Revisione del Budget direzionale:* Determinazione Presidenziale d'urgenza n. 22 del 29 luglio 2016, ratificata con deliberazione della Giunta n. 216 del 9 settembre 2016.

Successivamente alla Revisione del Budget direzionale, gli aspetti di programmazione economico-finanziaria hanno richiesto alcuni aggiornamenti cui si è potuto provvedere, ai sensi dell'art. 12, c.4 DPR 254/2005, con Determinazioni del Segretario Generale (nn.454/12.9.2016; 495/6.10.2016; 533/3.11.2016; 562/21.11.2016 e 591/6.12.2016). Per ragioni di competenza, inoltre, con Deliberazione di Giunta n. 259 del 20 ottobre 2016 sono stati invece disposte rimodulazioni agli interventi promozionali, con relativo spostamento di risorse tra gli Obiettivi e Programmi del Preventivo economico.

Relativamente agli aspetti operativi della programmazione, sulla base di intervenute esigenze determinate da cessazioni o dal trasferimento di personale tra uffici disposti con ordini di servizio nn. 8/18.10.2016 e 10/20.10.2016, si sono resi necessari alcuni aggiornamenti e rimodulazioni del coinvolgimento del personale nelle diverse azioni affidate. 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 nella seduta del 5 dicembre 2016 con relativo favorevole parere, approvata con Determinazione del Segretario Generale n. 592/6.12.2016 prontamente comunicata alla Giunta camerale nella seduta del 7 dicembre 2016.

Monitoraggio delle attività e performance rilevata:

Nel corso del 2016 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, i risultati del monitoraggio del primo semestre sono stati presentati e relazionati all'Organismo di Valutazione che, in data 2 settembre 2016, ne ha validato i contenuti, certificando il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati, come successivamente recepito dalla Giunta camerale con deliberazione n. 223 del 9 settembre 2016. I risultati del monitoraggio annuale, invece, sono stati relazionati all'O.I.V. in data 13 marzo 2017 ottenendo parere favorevole e certificazione del grado di raggiungimento, con relativa conferma della Giunta con deliberazione n. 66 in data 22 marzo 2017.

Da ricordare, infine, la *Relazione sulla Gestione e sui risultati*, allegata al Bilancio di esercizio approvato dal Consiglio, che rende più funzionale il processo di rendicontazione offrendo una lettura integrata dei risultati dell'Ente sia in termini gestionale che di performance. La struttura della relazione, infatti, basata sul PIRA e l'esame dei risultati ottenuti, permette di dare evidenza alla correlazione tra Aree e obiettivi strategici e le Missioni e programmi definiti per la programmazione economico-finanziaria.

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 performance:

Albero della performance 2016 - 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	100,00% 	01.01 - Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	100%		2	100%		
		01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	100%		2	100%		
2 - RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	99,70% 	02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	99,09%		6	97,57%		
		02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	100%		7	100%		
		02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale	100%		3	100%		
3 - FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE DELL'ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	99,91% 	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	100%		14	100%		
		03.02 - Trasparenza e comunicazione	100%		6	100%		
		03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	99,72%		14	99,45%		
totali			8	99,85%		54	99,63%	

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 degli otto obiettivi strategici che si collocano al loro interno. Prima di presentare in dettaglio l'insieme di attività e iniziative realizzati in esecuzione degli indirizzi strategici, si riporta uno schema che dà evidenza del valore di performance rilevato:

AREA STRATEGICA - Obiettivo Strategico	Performance	
	Valore	Valutazione
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	100,00%	
01.01 - Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	100,00%	
01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	100,00%	
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	99,70%	
02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	99,09%	
02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	100,00%	
02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale	100,00%	
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	99,91%	
03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	100,00%	
03.02 - Trasparenza e comunicazione	100,00%	
03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	99,72%	

Nella seguente rendicontazione analitica, quindi, si relaziona sull'insieme delle iniziative e azioni realizzate nell'ambito dei diversi obiettivi strategici, raggruppati in relazione al collegamento con le *Missioni e Programmi* previsti nel PIRA, dando anche conto degli indicatori associati:

Piano della Performance	PIRA - Piano Indicatori e Risultati attesi				
Obiettivo Strategico	Missioni		Programmi	Indicatori	
01.01 - Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	011	Competitività e sviluppo delle imprese	05	Promozione e attuazione di politiche di sviluppo, competitività e innovazione, di responsabilità sociale d'impresa e movimento cooperativo	Monitoraggio partecipazioni
01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese					Contributi e finanziamenti
02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale					Interventi a favore del credito
					Publicazioni e report informativi redatti dall'Ente
					Grado di diffusione delle informazioni

Tra i risultati conseguiti si segnala che:

- E' proseguito il processo di attuazione del Piano di razionalizzazione delle partecipazioni approvato dall'Ente e, nel mese di marzo 2016, è stata redatta l'apposita relazione, successivamente trasmessa alla Corte dei conti regionale. Tra le dismissioni operate si ricordano tre società di gestione dei mercati ortofrutticoli locali, il recesso da società del sistema camerale e la cessione del Laboratorio prove sul marmo. 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, mentre il progetto di dismissione della partecipazione in A4 Holding spa non si è concretizzato nel corso del 2016 e proseguirà nel corrente anno. Si è invece proceduto con il conferimento della Azienda speciale Verona Innovazione nella società consortile a r.l. *T2I-Trasferimento tecnologico e innovazione*, già partecipata dalle CCIAA di Treviso-Belluno e Delta Lagunare. Tale operazione, seppure si possa configurare come nuova partecipazione, è comunque segno di razionalizzazione a livello di sistema, essendo finalizzata dare vita ad un sistema regionale dell'innovazione, ossia un polo unico e aggregante di strutture e servizi grazie al quale si incrementa l'offerta di servizi a disposizione delle imprese venete.
- il progetto di rafforzamento delle imprese si è voluto estendere a tutto il sistema economico, affiancando al sostegno finanziario diretto per

mezzo dei bandi di contributo per gli investimenti in innovazione tecnologica, la forma indiretta dei finanziamenti ai Consorzi e società di Garanzia Fidi: al fine di favorire l'accesso al credito da parte delle imprese affidate sono stati assegnati fondi in misura anche maggiore del previsto;

- la realizzazione di analisi e ricerche sull'economia provinciale, così come le attività di approfondimento tematico specifico, si confermano come valido strumento di conoscenza della realtà economica, a supporto concreto delle attività degli organi camerali anche al fine di meglio programmare le iniziative promozionali che possono soddisfare al meglio le esigenze del tessuto produttivo e socio-economico locale.

La divulgazione delle informazioni è avvenuta in forma di pubblicazioni e report redatti dal Servizio Studi e ricerca camerale, tra i quali si ricordano i consueti volumi “Rapporto 2016 sull'economia veronese” e “Verona nel Mondo. Interscambio commerciale - edizione 2016” e gli aggiornamenti periodici degli indicatori congiunturali, affiancata però dalla sempre più intensa diffusione anche a mezzo del sito internet istituzionale, in particolare con l'aggiornamento della sezione dedicata alle Statistiche comunali, con le quali si ha accesso diretto alle informazioni dei vari enti locali della provincia. Particolarmente utili, infine, le pubblicazioni tematiche specifiche su “Le donne d'impresa a Verona e provincia” presentata nel corso di una apposita iniziativa, e “Il turismo a Verona – Rapporto 2016”, che analizza nel dettaglio la domanda e l'offerta turistica nella provincia scaligera.

Piano della Performance		PIRA - Piano Indicatori e Risultati attesi			
Obiettivo Strategico	Missioni		Programmi		Indicatori
02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	012	Regolazione dei mercati	04	Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori	Procedure di verifica e controllo a tutela della sicurezza e trasparenza del mercato
					Diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie
					Grado di telematizzazione e digitalizzazione procedure
02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	016	Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo	05	Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy	Attività a favore di imprese e professionisti
					Realizzazione programma promozionale

Tra i risultati conseguiti si segnala che:

- le attività di regolazione del mercato impegnano la Camera di commercio in varie azioni sia verso gli operatori economici che verso i consumatori, al fine di promuovere sempre più trasparenti e corrette relazioni e transazioni commerciali. Si ricordano per esempio i controlli sugli strumenti metrici, sia in veste di operazioni di verifica periodica, cioè a scadenze previste dalla legge, sia in azioni di sorveglianza, che sono svolte a campione e senza preavviso, e la vigilanza sulla sicurezza e regolare etichettatura dei prodotti immessi in commercio, effettuando sopralluoghi ed ispezioni che comportano non solo il controllo visivo dei prodotti ma anche l'eventuale invio ai laboratori di prova per analisi fisiche e documentali. Sinteticamente, si segnalano alcuni dati sull'attività nel 2016 dell'ufficio metrico della Camera di commercio di Verona: controllo di 1.988 strumenti metrici, riscontrando non conformità per un totale di 143 strumenti, pari al 7% dei controlli effettuati, 22 sopralluoghi ispettivi di vigilanza, con il controllo di 182 prodotti, di cui 21 risultati con conformi comportando il sequestro di 600 pezzi e la confisca o la distruzione di 1.341 oggetti.
- nell'ambito delle attività a tutela del consumatore e della fede pubblica, a fianco delle consuete funzioni di verifica della regolarità di manifestazioni e concorsi a premio che la Camera di commercio può svolgere in alternativa ai notai, nel corso del 2016 si è molto puntato anche sulle attività di formazione/informazione per operatori, soprattutto in favore delle produzioni artigiane o attività commerciali, le cui esigenze informative, per dimensione o struttura, risultano maggiori. Sono stati quindi realizzati convegni ed incontri su tematiche specifiche, oltre ad utilizzare lo strumento della PEC per più campagne informative

settoriali; con il ricorso alla PEC, inoltre, si sommano ai benefici di capillare diffusione delle informazioni anche risultati economici di razionalizzazione delle spese sostenute.

- anche nelle attività di sviluppo e diffusione della conoscenza dell'arbitrato e della mediazione si è fatto ricorso all'utilizzo della campagna a mezzo PEC, sia per veicolare a imprese, ordini professionali e associazioni di categoria e dei consumatori gli inviti alle attività formative realizzate, sia per la diffusione di informazioni mirate a diffondere la conoscenza degli istituti. Oltre all'organizzazione di attività seminari e convegnistiche, ampiamente apprezzate meritando anche il patrocinio e collaborazione del Dipartimento scienze giuridiche dell'Università di Verona e l'accreditamento di vari ordini professionali e di categoria, sono state gestite procedure simulate di mediazione realizzate presso due istituti scolastici superiori e con il coinvolgimento diretto degli studenti
- la tutela della proprietà industriale e il sostegno del made in Italy rappresentano, tra le attività camerali, un compito di natura amministrativa (deposito e registrazione di brevetti, marchi e invenzioni) che offre, al contempo, la possibilità di integrarsi con attività di natura più promozionale. Nell'ambito della tutela della proprietà è infatti da tempo attivo lo Sportello di tutela della proprietà intellettuale, che mette a disposizione delle imprese veronesi un servizio di informazione qualificata e di primo orientamento gratuito, fornito con la collaborazione dei consulenti in proprietà industriale veronesi. L'attività di consulenza mirata si affianca ai seminari informativi per imprese, professioni e operatori (cinque incontri realizzati nel 2016) e l'attività divulgativa, realizzata anche a mezzo newsletter dedicata.
- Si ricorda inoltre che, per la protezione specifica delle produzioni vinicole veronesi, la Camera di commercio ha assunto la titolarità dei marchi collettivi dei vini tipici, concedendone la licenza d'uso gratuita alle aziende produttrici e imbottigliatrici del territorio, assicurando al contempo attività di sorveglianza in ambito non solo nazionale ma europeo e internazionale, anche presentando, ai competenti organismi internazionali, opposizioni alla registrazione di marchi analoghi.
- l'accompagnamento delle imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero si realizza principalmente con attività di

marketing territoriale e promozione delle produzioni veronesi secondo quanto stabilito nel Programma Promozionale approvato annualmente dalla Giunta camerale. Gli interventi realizzati e le iniziative sostenute o patrocinate dalla Camera sono stati, come di consueto, dedicati ai macrosettori più rilevanti per l'economia veronese:

- per l'*agroalimentare* si ricordano il Concorso Verona Wine Top e il Verona Olive Oil contest, che comprendono anche un'intensa attività collaterale di presentazione all'estero; la partecipazione con stand istituzionale a Vinitaly, oltre alla partecipazione a varie fiere settoriali: Cibus, e Terra Madre-Salone del Gusto in ambito nazionale e Fancy Food a New York, Alimentaria a Barcellona e SIAL a Parigi in ambito internazionale;
- per l'*artigianato e arredo* sono state ideate e realizzate la manifestazione Emozioni Artigiane e la sfilata di moda Verona Fashion, oltre alla partecipazione a L'Artigiano in Fiera a Milano;
- per il settore *automazione* è stato organizzato un *incoming* di operatori australiani con incontri b2b con imprese veronesi e della provincia di Reggio Emilia;
- per il comparto del *turismo e l'attrattività locale*, nell'ambito del progetto "Destinazione Verona" in collaborazione con l'aeroporto Catullo, sono stati realizzati 4 eventi, di cui ben 3 in località internazionali: a Parigi nel mese di marzo, a Tel Aviv nel mese di settembre e a Mosca in novembre, seguiti da un evento nazionale a Bari a fine novembre. A Verona è stato invece organizzato un *incoming* di operatori turistici europei provenienti da Germania, Svizzera, Austria, Olanda, Svezia e Danimarca.

Piano della Performance	PIRA - Piano Indicatori e Risultati attesi				
Obiettivo Strategico	Missioni		Programmi		Indicatori
03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	032	Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	02	Indirizzo politico	Comunicazione esterna
03.02 - Trasparenza e comunicazione					Piano di prevenzione della corruzione
			03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	03	Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza
Processi gestionali organizzativi					
					Razionalizzazione risorse per perseguire efficienza

Tra i risultati conseguiti si segnala che:

- 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. Nel corso del 2016 si è quindi consolidata l’offerta *on line* di servizi attraverso il sito camerale, nel quale gli utenti camerale possono procedere all’inserimento diretto della richiesta di servizio (rilascio certificazioni, visure, atti o dispositivi di firma digitale, iscrizioni o prenotazioni ad eventi e incontri), oppure accedere anticipatamente alle apposite modulistiche di richieste per altri servizi, riducendo quindi i tempi burocratici di accesso agli sportelli;
- l’utilizzo delle procedure telematiche in materia di SUAP ha ancora visto gli uffici camerale impegnati nella formazione ed assistenza ai Comuni in delega, consentendo la digitalizzazione di tutti gli adempimenti dei SUAP: le pratiche ricevute attraverso il canale SUAP nel corso del 2016 hanno registrato un incremento del 54,04%, passando dalle 15.581 del 2015 alle 24.002 consegnate nel 2016;
- nell’ambito dei Servizi Anagrafici, si segnala l’attivazione di una procedura semplificata che ha permesso di superare ogni target atteso in materia di cancellazione di PEC irregolari (643 le cancellazioni eseguite nell’anno) a tutto vantaggio della tempestività di aggiornamento e della qualità del dato pubblico fornito dal Registro delle Imprese;
- le attività in materia di trasparenza, che da sempre hanno avuto un ruolo fondamentale nei processi di miglioramento continuo perseguito dall’Ente in applicazione delle procedure del Sistema per la Qualità, si sono più recentemente caratterizzate per una ulteriore valenza strategica, particolarmente nei molteplici aspetti in cui le stesse si integrano con le diverse attività amministrative dell’Ente. Più precisamente la piena

trasparenza e la comunicazione sono ora, per definizione, un primario strumento operativo anche nei processi di gestione del rischio di corruzione. L'attenta ricognizione e mappatura dei processi camerali che ha preceduto l'annuale aggiornamento del Piano per la prevenzione della corruzione, predisposto con modalità operative condivise e coordinate, hanno reso più completo e articolato il Piano stesso, favorendo altresì una maggiore integrazione con i contenuti operativi del Piano della Performance, migliorando anche le procedure di monitoraggio e controllo dei risultati;

- il restyling del sito web realizzato nel 2016 ha reso più funzionale ed organizzata l'attività di comunicazione istituzionale dell'Ente, contribuendo, unitamente al sempre maggiore utilizzo dei più diffusi social network, al contenimento dei costi di gestione. Al fine di realizzare quanto più possibile una "comunicazione a costo zero", anche la diffusione dell'house organ camerale CAMCOM Verona, il cui primo numero è stato realizzato sul finire del 2016, è avvenuta principalmente attraverso il canale digitale, limitando a poche copie la tiratura cartacea, peraltro realizzata internamente, con le dotazioni strumentali del centro stampa camerale.
- dopo la riorganizzazione delle sedi decentrate operata nel 2015, i cui positivi effetti si sono compiutamente potuti riscontrare nel corso del 2016, il processo di razionalizzazione delle strutture e risorse è proseguito interessando anche la Borsa Merci. A partire dal mese di luglio scorso, infatti, la Borsa Merci è operativa in nuovi spazi presso Veronamercato, consentendo di realizzare ulteriori risparmi sui costi di gestione.

Analisi degli scostamenti

Area Strategica / Obiettivi Strategici	Indicatore (KPI)	Peso %		Target	Consuntivo	Performance indicatore	Performance Complessiva Area/Obiettivo
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO							100,00%
01.01 - Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	Monitoraggio partecipazioni	100,00%	=	SI	SI	100,00%	100,00%
							100,00%
01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	Ammontare interventi per imprese	50,00%	>=	1.800.000,00	1.800.000,00	100,00%	
	Interventi a favore del credito	50,00%	>=	1.300.000,00	1.800.000,00	100,00%	
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO							99,70%
02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	Diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie	50,00%	=	SI	SI	100,00%	99,09%
	Procedure di verifica e controllo a tutela della sicurezza e trasparenza del mercato	50,00%	=	SI	SI	100,00%	
02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	Realizzazione Programma Promozionale	100,00%	=	SI	SI	100,00%	100,00%
							100,00%
02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale	Pubblicazioni e report informativi redatti	50,00%	>=	7,00	7,00	100,00%	
	Aggiornamento sezione informativa Statistiche comunali	50,00%	=	SI	SI	100,00%	
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA							99,91%
03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Offerta servizi on line	100,00%	=	SI	SI	100,00%	100,00%
							100,00%
03.02 - Trasparenza e comunicazione	Adeguamento annuale Piano Prevenzione Corruzione e attuazione azioni previste	30,00%	=	SI	SI	100,00%	
	Comunicazione esterna	40,00%	=	SI	SI	100,00%	
	Amministrazione Trasparente	30,00%	=	SI	SI	100,00%	
							99,72%
03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Utilizzo risorse interne	50,00%	=	SI	SI	100,00%	
	Razionalizzazione risorse per perseguire efficienza	50,00%	=	SI	SI	100,00%	

Esaminando il prospetto sopra riportato, si notano gli evidenti effetti correttivi prodotti dal meccanismo di risalita della performance: il valore di performance misurato dagli indicatori associati agli obiettivi (KPI) è sempre pari al 100%; su tali risultati, tuttavia, influisce il correttivo costituito dagli elementi “figli”, determinando, complessivamente, uno scostamento dalla piena performance.

Come già si è potuto notare nelle precedenti Relazioni, i casi di effettivo riscontro di tali compensazioni sono 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. Per completezza di informazione, appare tuttavia opportuno dare conto delle motivazioni alla base del non pieno raggiungimento della performance attesa.

Obiettivo Strategico	Performance rilevata	Andamento attività realizzate
02.01 Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	99,09%	<p>Nell'ambito delle attività che riportano all'obiettivo, la specifica azione sulla diffusione della conoscenza dell'arbitrato e della mediazione non risulta in linea con i target semestrali previsti: gli eventi formativi o incontri specialistici di simulazione presso gli istituti scolastici sono stati regolarmente effettuati nel 1^ semestre (4 su 4) mentre nel 2^ semestre ne è stato realizzato solo 1 rispetto ai 2 previsti, per la mancata disponibilità da parte di alcune scuole superiori, ritenendo preferibile che gli incontri si tenessero ad anno scolastico avanzato, gli stessi sono stati spostati al primo semestre 2017, determinando però un parziale raggiungimento di risultato.</p>
03.03 Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	99,72%	<p>Lo scostamento, anche in questo caso, è determinato dal processo di risalita del valore degli elementi figli, nello specifico si tratta delle azioni sullo "scarto d'archivio" realizzate nell'anno da parte di tutti gli uffici camerale secondo tempistiche e adempimenti semestrali comuni. Nel caso dell'ufficio Provveditorato e del Servizio Promozione, per esigenze di diversa gestione delle tempistiche, le relative azioni sono state effettuate tutte nel secondo semestre, rilevando quindi una performance nulla nel primo semestre e piena nel secondo, con un valore annuale che corrisponde quindi al 50%.</p>

La performance organizzativa di Ente

L'art. 8 del D.Lgs. 150/2009 individua una serie di aspetti da considerare quali parametri e criteri di misurazione della performance organizzativa, i quali, secondo le indicazioni operative fornite in merito da CIVIT con deliberazione n. 104/2010, sono raggruppati 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.

Sulla base di questi principi e criteri, la Camera di Verona ha adottato, con deliberazione di Giunta n. 155 del 20 maggio 2013, il *Sistema di misurazione e valutazione della performance*. Nel documento sono confluiti i sistemi già in uso per la valutazione individuale del personale, dirigenziale e non dirigenziale, cui si è aggiunto un modello di misurazione che potesse esprimere un “risultato complessivo di Ente”, basato su dimensioni che, sinteticamente ma in modo semplice ed efficace, potessero valutare la performance della Camera in relazione:

- ✓ 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.

Nel Piano della performance approvato annualmente sono quindi individuati specifici indicatori e target per la misurazione di questi aspetti di performance organizzativa di Ente, ad integrazione e completamento degli obiettivi operativi e azioni collocati nella struttura dell'albero della performance. In riferimento all'anno 2016, nello specifico, in sede di approvazione del Piano

della Performance, tra gli indicatori relativi alla dimensione “stato di salute dell’Ente”, veniva utilizzato un parametro di tipo economico-finanziario di incidenza delle Spese per personale sul totale degli Oneri correnti.

Successivamente tale indicatore è stato modificato: con deliberazione di Giunta n. 201 del 28 luglio 2016 si è ritenuto di misurare l’incidenza delle Spese per Personale in rapporto al totale dei Proventi, anziché in rapporto agli Oneri. Alla luce dei tagli al diritto annuale, infatti, il corretto ed ottimale utilizzo delle risorse a disposizione costituisce un elemento di valutazione di primaria importanza e, pertanto, misurare l’assorbimento di entrate dell’Ente da parte del costo delle risorse umane camerale, piuttosto che una semplice misura dell’incidenza delle stesse sul totale della spesa, rafforza la significatività dell’obiettivo stesso, soprattutto considerando anche che il target atteso - “*valori di consuntivo < valori di preventivo*” - è utile per tenere sotto controllo la percentuale di spesa programmata ed evitare sforamenti.

Fatte queste premesse di natura metodologica, si riportano quindi i risultati annuali della performance organizzativa dell’Ente nel 2016, suddivisi e analizzati per singolo criterio di misurazione, riepilogati poi in uno schema complessivo di risultato, misurato secondo la performance dell’indicatore associato e del relativo peso attribuito.

Grado di attuazione della strategia

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

Le 195 Azioni previste nel dettaglio operativo annuale del Piano della performance che risultano affidate alla struttura camerale sono state monitorate e misurate con cadenza semestrale, secondo gli indicatori associati e le relative tempistiche di esecuzione. Più precisamente, nel primo semestre il monitoraggio ha riguardato 159 specifiche Azioni e il valore medio di performance con esse raggiunto è stato pari al 98,74%; nel secondo semestre le Azioni monitorate sono risultate 164 con pieno raggiungimento del 100% della performance attesa.

Mediando quindi i due valori si ottiene il valore annuale medio di 99,37% che risulta superiore al target atteso.

Portafoglio delle attività e dei servizi

DESCRIZIONE	Monitoraggio dei servizi camerali strategici
AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE	Unità organizzative dedicate ai servizi esterni
KPI	tempi medi di erogazione dei servizi
TARGET	mantenimento tempi rilevati nel 2015
<i>(peso obiettivo 30%)</i>	

Il monitoraggio dei termini di esecuzione dei procedimenti è condotto con cadenza trimestrale, con esiti che sono annualmente rendicontati alla Giunta camerale. Con Comunicazione n. 2 nella seduta del 27.1.2017, il Segretario generale ha quindi relazionato alla Giunta in merito al monitoraggio condotto relativamente ai procedimenti dell'anno 2016 evidenziando che, in corso d'anno, si sono verificati alcuni casi di evasione di pratiche oltre i termini di regolamento relativamente ai procedimenti Comunicazione Unica e Iscrizione, modificazione, cancellazione e deposito di atti su domanda di parte al Registro Imprese e all'Albo Imprese Artigiane. Tali superamenti del termine, tuttavia, non hanno determinato un tempo medio annuale di erogazione del servizio maggiore del termine di conclusione (fissato in 5 giorni solari) e

pertanto, pur con un lieve peggioramento rispetto al tempo medio riferito al 2015, il dato medio annuale rispetta i termini regolamentari di legge.

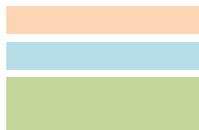
Ciò premesso, prima di presentare nel dettaglio i tempi medi dei procedimenti nell'anno 2016 e il confronto rispetto al precedente anno 2015, si ricordano brevemente alcuni affinamenti adottati nella metodologia di calcolo, di tale indicatore, anche in considerazione che è utilizzato per la terza annualità consecutiva. Più precisamente, si procede con una completa rilevazione degli scostamenti per tutti i procedimenti e servizi erogati nell'anno, tale quindi da permettere il monitoraggio costante da parte dei dirigenti, ma, nella somma algebrica degli stessi che determina il risultato complessivo, sono esclusi i tempi medi dei procedimenti interni all'Ente e quindi non diretti specificamente all'utenza camerale, così come non sono considerati eventuali scostamenti negativi qualora riferiti a procedimenti il cui tempo medio di effettuazione risulti essere non superiore ad un terzo del tempo normativo previsto. Tali affinamenti di metodo, frutto di attente riflessioni e considerazioni anche sulla scorta delle passate risultanze di monitoraggio, sono stati concordati e definiti con il supporto anche tecnico dell'OIV, come verificabile nei verbali di seduta dell'Organismo stesso.

La verifica dei tempi medi dei procedimenti per l'anno 2016, e il relativo confronto sull'annualità precedente, è stata effettuata per 50 casi (46 al netto dei servizi "interni): il mantenimento o miglioramento rispetto al 2015 si rileva in 30 casi, mentre altri 16 segnano un peggioramento. Tra questi, però, ben 12 sono quelli con un tempo di esecuzione che, comunque, rimane inferiore al terzo del tempo previsto e non sono quindi considerati nella sommatoria di calcolo degli scostamenti rilevati; si determina quindi un valore positivo di +402, ossia un pieno raggiungimento della performance attesa.

UNITÀ ORGANIZZATIVA COMPETENTE	PROCEDIMENTO	TERMINI PREVISTI	GG.	TEMPI MEDI ANNO 2015	TEMPI MEDI ANNO 2016	variazione in gg.	variazione %	parametro tempo esecuzione (<1/3 previsto)
URP – Comunicazione Ambiente	Accesso ai documenti amministrativi	30 gg. dalla ricezione della domanda	30	9,95	6,29	3,66	37	10
	Premiazione fedeltà al lavoro, progresso economico e lavoro veronese nel mondo	120 gg. dalla scadenza dei termini di presentazione delle domande	120	97	77	20,00	21	40
	Marchio ospitalità italiana	120 gg. dalla scadenza dei termini di presentazione delle domande	120	-				40
Metrologia Legale – Vigilanza Prodotti	Concessione di conformità metrologica	60 gg. da ricezione della domanda	60					20
	Rinnovo concessione di conformità metrologica	60 gg. da ricezione della domanda	60					20
	Accreditamento laboratori per l'esecuzione delle verifiche periodiche	60 gg. da ricezione della domanda	60		41			20
	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	60	50	18	32,00	64	20
	Autorizzazione allestimento punzoni standard e di tipo speciale per marchi metalli preziosi	60 gg. da ricezione della domanda	60	7	3,6	3,40	49	20
	Cancellazione dal registro degli assegnatari dei marchi di identificazione dei fabbricanti, importatori e venditori di metalli preziosi	30 gg. da ricezione della domanda	30	17	17,2	-0,20	-1	10
	Attribuzione marchio tradizionale di fabbrica	60 gg. da ricezione della domanda	60	4	8	-4,00	-100	20
	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	30	7				10
	Rinnovo concessione al montaggio e prova tachigrafi digitali	30 gg. dalla ricezione della domanda	30	15	11,5	3,50	23	10
	Vidimazione registro operazioni di montaggio e riparazione di cronotachigrafi	5 gg.	5	3	0	3,00	100	1,7
	Rimborso dei diritti di segreteria erroneamente versati	90 gg. dalla presentazione della domanda o dall'accertamento del diritto al rimborso	90					
Tutela Consumatore e Fede Pubblica – Attività sanzionatoria	Emissione ordinanze/ingiunzione di pagamento o ordinanze di archiviazione	5 anni dall'accertamento della violazione	1825	197	201,21	-4,21	-2	608,3
	Rateizzazione pagamento ordinanze ingiunzione	30 gg. da ricezione della domanda	30	12	11,25	0,75	6	10
	Emissione ruoli per la riscossione coattiva delle sanzioni	5 anni dalla emissione dell'ordinanza-ingiunzione	1825	344	317,96	26,04	8	608,3
	Disarcio/sgravio importo iscritto a ruolo	30 gg. dalla ricezione dell'istanza	30	0	6	-6,00	-6	10
	Emissione ordinanza di dissequestro o rigetto dell'opposizione	10 gg. dalla presentazione dell'istanza di opposizione	10	8	8,29	-0,29	-4	3,3
	Controllo clausole vessatorie	120 gg. dalla data di comunicazione o notifica dell'avvio del procedimento alle parti						0
	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						0
	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						0
	Accettazione domande di deposito brevetti e marchi	In giornata l'attestazione di avvenuto deposito. Invio all'Ufficio Brevetti e Marchi (UIBM) entro 10 giorni		0	0			0
	Richieste di cancellazione dal Registro informatico protesti	20 gg. dalla ricezione della domanda + 5 gg. per l'esecuzione del provvedimento	20	1	1,59	-0,59	-59	6,7
	Istanze di annotazione sul Registro informatico protesti	20 gg. dalla ricezione della domanda + 5 gg. per l'esecuzione del provvedimento	20	1	3,5	-2,50	-250	6,7

UNITÀ ORGANIZZATIVA COMPETENTE	PROCEDIMENTO	TERMINI PREVISTI	GG.	TEMPI MEDI ANNO 2015	TEMPI MEDI ANNO 2016	variazione in gg.	variazione %	parametro tempo esecuzione (<1/3 previsto)
Borsa Merci – Prezzi e Tariffe / Protesti – Marchi e brevetti	Sospensione pubblicazione sul Registro informatico protesti in esecuzione ordinanza Tribunale	5 gg. dalla notifica dell'ordinanza	5					1,7
	Cancellazione dal Registro informatico protesti a seguito di ricorso al G.d.P. o al Tribunale	5 gg. dalla notifica della sentenza	5					1,7
	Pubblicazione protesti sul Registro informatico protesti	10 gg. dalla ricezione	10	entro 10 gg. dalla ricezione				3,3
	Ammissione in Borsa Merci	90 gg. dalla domanda	90	32	19	13,00	41	30
	Deposito listini	5 gg. da ricezione della domanda						0
	Visto di conformità prezzi	5 gg. da ricezione della domanda						0
	Pubblicazione quindicinale prezzi prodotti petroliferi	3 gg. lavorativi dalla scadenza della quindicina (15 e 30 di ogni mese)						0
	Pubblicazione mensile prezzi carcasce bovine	Entro la prima settimana del mese successivo						0
	Verifica tariffe idriche	90 gg. dalla ricezione della richiesta di verifica						0
	Rimborso diritti di segreteria erroneamente versati	90 gg. dalla presentazione della domanda o dall'accertamento del diritto al rimborso						0
Gestione Risorse Umane – Formazione – Relazioni Sindacali	Concorsi per assunzione personale	180 gg. dall'effettuazione della prima prova scritta						0
	Autorizzazione ad assumere incarichi esterni	30 gg. dalla richiesta	30	10	5	5,00	50	10
	Verifica ispettiva sulle autorizzazioni rilasciate per incarichi esterni	entro 60 gg. dall'inizio del procedimento di verifica	60	58	26	32,00	55	20
Diritto Annuo	Discarico/sgravio importo iscritto a ruolo	30 gg. dal ricevimento dell'istanza	30	12	10	2,00	17	10
	Rimborsi pagamenti diritto annuo non dovuto	90 gg. dal ricevimento dell'istanza	90	40	30	10,00	25	30
Registro Imprese	Comunicazione Unica	5 gg. dalla presentazione della domanda telematica	5	3	3,1	-0,10	-3	1,7
	Registro Imprese - Iscrizione modificazione cancellazione deposito atti su domanda di parte	5 gg. dalla presentazione della domanda telematica	5	2,5	2,49	0,01	0	1,7
	Denunce REA Iscrizione, Modificazione Cancellazione su istanza di parte	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	2,6	2,8	-0,20	-8	10,0
	Registro Imprese –Cancellazioni d'ufficio	2 gg. dalla ricezione della comunicazione	2	2	2	0,00	0	0,7
	Registro Imprese - Iscrizione modificazione cancellazione e deposito, su iniziativa d'ufficio, di atti dell'Autorità Giudiziaria	2 gg. dalla ricezione della comunicazione	2	1	1	0,00	0	0,7
	Iscrizione delle procedure concorsuali Registro Imprese	1 g. dal ricevimento della sentenza di fallimento	1	1	1	0,00	0	0,3
	Iscrizione di provvedimenti dell'autorità governativa relativi alle cooperative	30 gg. dal ricevimento del provvedimento	30	3	3	0,00	0	10,0
	Rilascio del nulla osta e attestazione dei parametri finanziari per inizio di attività imprenditoriale di cittadini extracomunitari	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	7,4	3	4,40	59	10,0
Albo Imprese Artigiane	Iscrizione modificazione cancellazione su domanda Albo imprese artigiane	5 gg. dalla presentazione telematica della domanda	5	3,4	2,9	0,50	15	1,7
Carte digitali e Sedi decentrate	Rilascio Carta Nazionale dei Servizi (su dispositivo smart card o token usb)	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	0	0	0,00		10
	Rilascio carte tachigrafiche	15 gg. dalla presentazione della domanda	15	6	6	0,00	0	5
Certificazione Estero/Certificazioni e vidimazioni	Rilascio di certificati e visure del Registro Imprese	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	0	0	0,00		10
	Rilascio copia atti depositati al Registro Imprese	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	1,4	3,33	-1,93	-138	10
	Bollatura e vidimazione di libri e scritture contabili (sede centrale e sedi decentrate)	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	0,2	0,25	-0,05	-25	10
		30 gg. dalla presentazione della domanda	30	3	5	-2,00	-67	10
	Rilascio elenchi merceologici di imprese iscritte al Registro Imprese	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	1,5	1,5	0,00	0	10
	Rilascio dei Certificati Comunitari d'Origine (sede centrale e sedi decentrate)	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	0	0	0,00		10
		30 gg. dalla presentazione della domanda	30	0,3	0,4	-0,10	-33	10
	Emissione Carnet A.T.A.	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	2,2	2,1	0,10	5	10
Rilascio Attestato di Libera Vendita (sede centrale e sedi decentrate)	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	0	0	0,00		10	
	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	0,3	0,4	-0,10	-33	10	

UNITÀ ORGANIZZATIVA COMPETENTE	PROCEDIMENTO	TERMINI PREVISTI	GG.	TEMPI MEDI ANNO 2015	TEMPI MEDI ANNO 2016	variazione in gg.	variazione %	parametro tempo esecuzione (<1/3 previsto)
	Iscrizione all'Anagrafe Operatori con l'Estero - ItalianCom	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	0	0	0,00		10
	Certificazioni ed attestazioni diverse per l'estero (sede centrale e sedi decentrate)	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	0	0	0,00		10
			30	0,3	0,4	-0,10	-33	10
Servizi finanziari – Contributi	Interventi camerali settoriali a favore delle imprese (bandi) 1^ fase: graduatoria domande ammesse a contributo	180 gg. dal ricevimento dell'istanza	180	155	123,66	31,34	20	60
	Interventi camerali settoriali a favore delle imprese (bandi) 2^ fase: provvedimento di erogazione contributo (domande ammesse)	180 gg. dal ricevimento della rendicontazione	180	51	88	-37,00	-73	60
	Interventi camerali settoriali a favore delle imprese (bandi) 3^ fase: provvedimento di erogazione contributo (domande sospese per esaurimento fondi)	180 gg. dalla data dell'ultima determina di liquidazione delle domande ammesse a contributo	180	30	29,88	0,12	0	60
	Interventi camerali a sostegno di iniziative promozionali varie 1^ fase: provvedimento di concessione del contributo	179 gg. decorrenti da 60 gg. precedenti l'inizio dell'evento	179	36	32	4,00	11	60
	Interventi camerali a sostegno di iniziative promozionali varie 2^ fase: provvedimento di erogazione del contributo	180 gg. dal ricevimento della rendicontazione	180	59	33,2	25,80	44	60
	sommatoria % scostamenti							402



processi che hanno mantenuto i tempi

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

processi con tempo medio di effettuazione non superiore ad 1/3 del previsto (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 Proventi correnti
AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE	tutte
KPI (peso 50%)	Valori di bilancio
TARGET	Consuntivo <= Preventivo
<i>(peso obiettivo 20%)</i>	

Per quest'ambito di valutazione, si è scelto ancora una volta, di utilizzare la dimensione economico-finanziaria, in considerazione che il corretto ed ottimale utilizzo delle risorse costituisca un fondamentale strumento di valutazione, soprattutto alla luce della progressiva contrazione delle Entrate.

Gli indicatori riguardano due diversi aspetti di analisi delle Spese: il grado di utilizzo delle risorse destinate agli Interventi Economici e l'incidenza degli Oneri del Personale sui Proventi, a rappresentare il grado di assorbimento di risorse. In merito al monitoraggio effettuato si evidenzia che:

1. Le risorse per Interventi Economici, stanziare inizialmente in misura pari ad € 7.000.000 sono state oggetto di successive integrazioni e il loro valore aggiornato definitivo è pari a € 7.085.000. A fronte dello stanziamento il valore effettivamente contabilizzato è di € 6.098.933,09, con un utilizzo pari all'86,08% e quindi superiore al target atteso. Nel prospetto di dettaglio di seguito riportato, si da evidenza dei dati di ogni singolo obiettivo di bilancio all'interno degli Interventi Economici:

INTERVENTI ECONOMICI PER OBIETTIVI/PROGRAMMI ANNO 2016					
Descrizione Obiettivo - programma		preventivo 2016	preventivo 2016 - AGGIORNAMENTO	CONSUNTIVO 2016	% utilizzo
OBIETTIVO A	SUPPORTO ALLE AZIENDE VERONESI PER L'ACCESSO AL CREDITO E ALL'INNOVAZIONE	3.110.000,00	3.610.000,00	3.609.220,32	99,98
06002012	Contributi ai consorzi e alle cooperative di garanzia fidi per incremento del Fondo Rischi	1.300.000,00	1.800.000,00	1.800.000,00	
06002013	Contributi per sostegno di nuove attività riguardanti l'imprenditoria femminile	10.000,00	10.000,00	9.220,32	
06002015	Incentivi alle PMI per l'innovazione tecnologica	1.800.000,00	1.800.000,00	1.800.000,00	
OBIETTIVO B	INTERVENTI PER LA COMMERCIALIZZAZIONE	461.450,00	521.450,00	400.774,41	76,86
06003016	Interventi per la commercializzazione	461.450,00	521.450,00	400.774,41	
OBIETTIVO C	INTERVENTI PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE	1.650.000,00	1.650.000,00	990.770,23	60,05
06004012	Spese per la promozione internazionale dei settori produttivi	1.650.000,00	1.650.000,00	990.770,23	
OBIETTIVO D	ATTIVITA' DI STUDI, RICERCA, FORMAZIONE ED EVENTI INFORMATIVI PER LE PMI	110.000,00	110.000,00	84.216,76	76,56
06005012	Spese per la attività di studi, ricerca, formazione ed eventi informativi per le PMI	30.000,00	30.000,00	8.216,76	
06005013	Contributi ad organismi vari per attività di studi, ricerca, formazione ed eventi informativi per le PMI	80.000,00	80.000,00	76.000,00	
OBIETTIVO F	SOSTEGNO AD ORGANISMI PROVINCIALE E REGIONALI	60.000,00	60.000,00	59.505,00	99,18
06006012	Sostegno ad organismi provinciali e regionali	60.000,00	60.000,00	59.505,00	
OBIETTIVO P	ATTIVITA' DI REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE	65.000,00	90.000,00	43.852,72	48,73
06019012	Attività di regolazione del mercato e tutela del consumatore	25.000,00	4.000,00	2.564,25	
06019013	Attività di vigilanza prodotti	40.000,00	30.000,00	24.013,71	
06019014	Attività di protezione nel settore vitivinicolo		56.000,00	17.274,76	
OBIETTIVO Q	INTERVENTI A FAVORE DELL'ECONOMIA	1.543.550,00	1.043.550,00	910.593,65	87,26
06009001	Interventi a favore della Fondazione Arena di Verona	1.103.550,00	603.550,00	548.093,65	
06009017	Interventi a favore del settore del marmo	100.000,00	100.000,00	100.000,00	
06009018	Interventi per l'assistenza allo sviluppo delle imprese	340.000,00	340.000,00	262.500,00	
		7.000.000,00	7.085.000,00	6.098.933,09	86,08

2. Il secondo indicatore associato al criterio di misurazione, come già ricordato nella premessa modificato in corso d'anno con deliberazione di Giunta n. 201 del 28 luglio 2016, rileva un valore di performance allineato al target atteso: a fronte di un ammontare previsto in € 4.898.807, il totale delle Spese per personale nel 2016 è di € 4.843.699,75, inferiore dell'1,12%. Viene anche rispettato il previsto grado di incidenza sui Proventi correnti: a fronte di un previsto assorbimento di risorse pari al 26,68% (dati di preventivo aggiornato) si rileva, a consuntivo, un'incidenza del 25,42%.

2016 - analisi risorse disponibili - utilizzo			
	Valori previsti	Valori a consuntivo	%
PROVENTI CORRENTI			
Totale	18.357.572	19.048.909	
ONERI CORRENTI			
Totale	21.979.541	20.258.858	
<i>di cui:</i>			
Spese Personale	4.898.807	4.843.700	98,88
Funzionamento	5.869.981	4.786.204	81,54
Interventi Economici	7.085.000	6.098.933	86,08

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%
<i>(peso obiettivo 10%)</i>	

In base alle risultanze dell'indagine di customer satisfaction esterna, in riferimento all'anno 2016, condotta dallo staff camerale del Sistema Qualità e di cui si è relazionato in dettaglio nelle sezioni introduttive della Relazione, i giudizi complessivamente positivi sono stati 382 sui 434 casi di risposta, con una percentuale che corrisponde all'88%, superiore al target atteso.

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	>= 90%	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 2015	100%	
PESO	30%		30
DESCRIZIONE	Monitoraggio risorse		
AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE	tutte		
KPI (peso 50%)	risorse per Interventi Economici		
TARGET	utilizzo => 80%	86,08%	
DESCRIZIONE	Incidenza Oneri Personale su Proventi Correnti		
AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE	tutte		
KPI (peso 50%)	valori di bilancio		
TARGET	consuntivo <= preventivo	25,42%	
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%	88%	
PESO	10%		10
Performance organizzativa conseguita dall'Ente			100

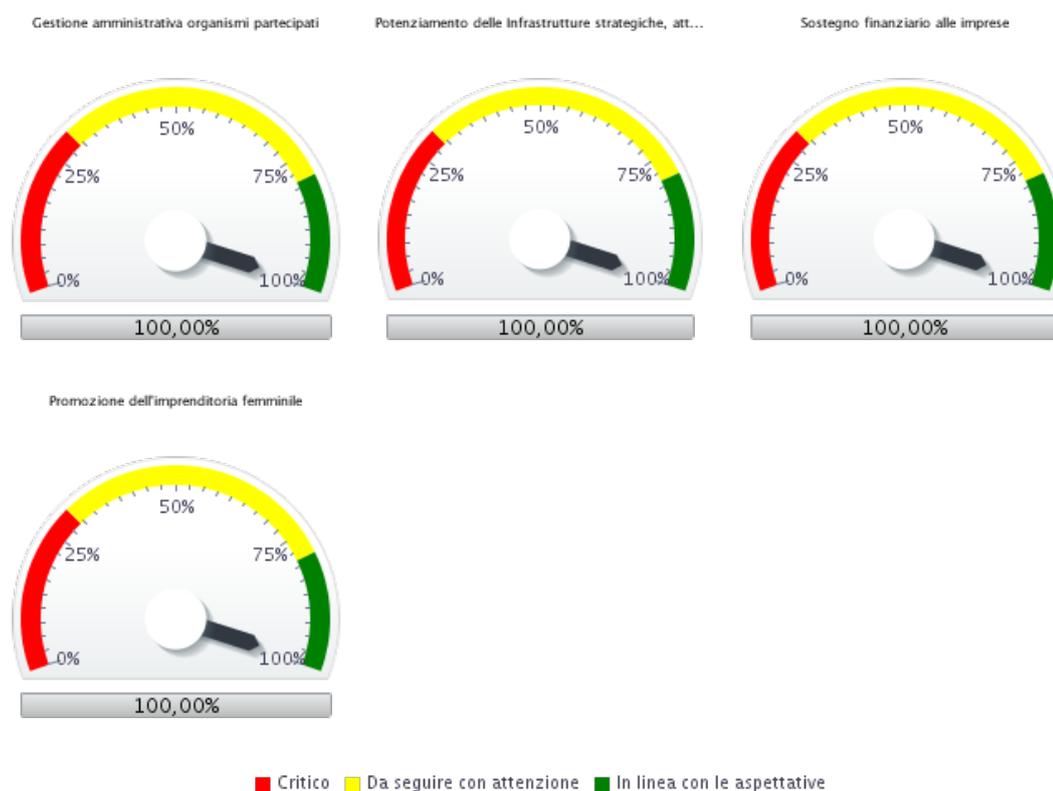
3.3 Obiettivi e piani operativi

In questa sezione viene data evidenza della performance del dettaglio operativo annuale del Piano, ossia gli ultimi due livelli dell'albero della performance *Obiettivi Operativi* e le relative *Azioni*, che si collegano ai livelli primari di Aree e Obiettivi strategici per il tramite dei *programmi*.

Prima dell'analisi sugli esiti del processo di monitoraggio, con la relativa rendicontazione dei risultati conseguiti, vengono riportati alcuni prospetti d'insieme finalizzati alla lettura dei dati 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 ad esse collegati;
- *performance di struttura*: dettaglio della performance ottenuta dalle Aree Organizzative della struttura camerale, con indicazione per Servizio e/o ufficio.

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 Partecipazioni	Gestione amministrativa organismi partecipati	100,00%
			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 Valorizzazione e sviluppo attività imprenditoriali	Sostegno finanziario alle imprese	100,00%
			Promozione dell'imprenditoria femminile	100,00%

Area Strategica 02 - Obiettivo Strategico 02.01 - dettaglio Obiettivi Operativi



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	Razionalizzazione della gestione Borsa Merci	100,00%
			Realizzazione eventi informativi per consumatori e imprese	100,00%
			Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversi	85,42%
		Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività	Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e delle imprese	100,00%
			Azioni di protezione nel settore vitivinicolo	100,00%
			Diffusione della conoscenza degli strumenti di tutela della proprietà intellettuale presso imprese e professionisti	100,00%

Area Strategica 02 - Obiettivi Strategici 02.02 e 02.03 - 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	02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione	Agroalimentare	100,00%
			Interventi plurisettoriali finalizzati alla promozione del Sistema Verona	100,00%
			Meccanica e Macchinari	100,00%
			Mobile e Marmo	100,00%
			Ortofrutta	100,00%
			Sistema Moda	100,00%
			Supporto al settore turistico: DMO Lago di Garda e Verona (L.R. 11/2013)	100,00%
			Supporto delle piccole imprese in difficoltà	100,00%
			Vino e olio	100,00%
	02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico	Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia	Realizzazione report, studi, ricerche e relazioni	100,00%

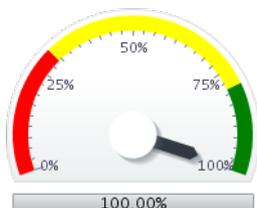
Area Strategica 03 - Obiettivo Strategico 03.01 - dettaglio Obiettivi Operativi



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	Area Affari Economici - diffusione della telematizzazione nei rapporti con l'utenza	100,00%
			Servizi Anagrafici - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza e la P.A.	100,00%
			Servizio Regolazione del Mercato - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza	100,00%

Area Strategica 03 - Obiettivo Strategico 03.02 - dettaglio Obiettivi Operativi

Albo imprese artigiane - Prevenzione della corruz...



100,00%

Servizi Anagrafici - prevenzione della corruzione ...



100,00%

Servizio Promozione attività in tema di anticorru...



100,00%

Servizio Ragioneria e Affari generali: misure per c...



100,00%

Uffici Certificazioni/vidimazioni e Certificazioni E...



100,00%

Uffici di Staff - attività in materia di anticorruzion...



100,00%

Albo Imprese Artigiane - Revisione della comunic...



100,00%

Attività informative del Servizio Promozione e su...



100,00%

Comunicazione Istituzionale



100,00%

Comunicazione esterna a costo zero



100,00%

Organizzazione e Personale - Revisione della com...



100,00%

Ragioneria e Affari Generali - Revisione della com...



100,00%

Registro Imprese - Revisione della comunicazione...



100,00%

Regolazione del Mercato - Revisione della comuni...



100,00%

Servizio Regolazione del Mercato - diffusione dat...



100,00%

Studi e ricerca - Revisione della comunicazione es...



100,00%

Uffici di Staff - Revisione della comunicazione est...



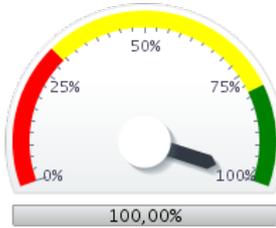
100,00%

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

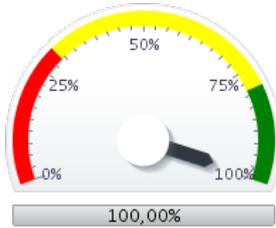
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Albo imprese artigiane - Prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	100,00%
			Servizi Anagrafici - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	100,00%
			Servizio Promozione attività in tema di anticorruzione e trasparenza	100,00%
			Servizi Ragioneria e Affari generali: misure per contrastare il fenomeno della corruzione e adempimenti a tutela della trasparenza	100,00%
			Uffici Certificazioni/vidimazioni e Certificazioni Estero-Prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	100,00%
			Uffici di Staff - attività in materia di anticorruzione e trasparenza	100,00%
		Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Albo Imprese Artigiane - Revisione della comunicazione esterna	100,00%
			Attività informative del Servizio Promozione e su Verona Wine Top	100,00%
			Comunicazione Istituzionale	100,00%
			Comunicazione esterna a costo zero	100,00%
			Organizzazione e Personale - Revisione della comunicazione esterna	100,00%
			Ragioneria e Affari Generali - Revisione della comunicazione esterna	100,00%
			Registro Imprese - Revisione della comunicazione esterna	100,00%
			Regolazione del Mercato - Revisione della comunicazione esterna	100,00%
			Servizio Regolazione del Mercato - diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa	100,00%
			Studi e ricerca - Revisione della comunicazione esterna	100,00%
Uffici di Staff - Revisione della comunicazione esterna	100,00%			

Area Strategica 03 - Obiettivo Strategico 03.03 - dettaglio Obiettivi Operativi

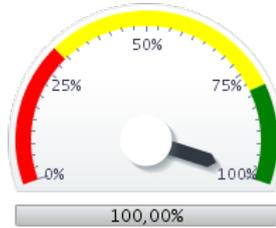
Miglioramento delle attrezzature e dei servizi del ...



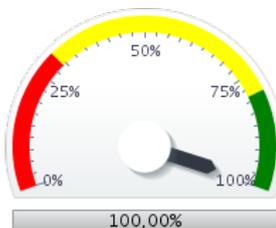
Migliorare l'efficienza dei servizi certificativi e dell...



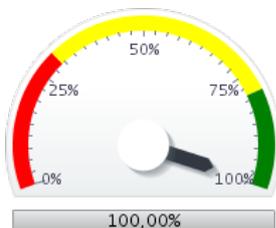
Processi degli Uffici in Staff al Segretario Generale



Processi del Servizio Regolazione del Mercato



Processi del Servizio Studi e Ricerca



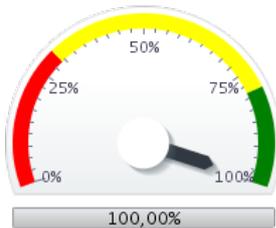
Processi dell'ufficio Albo artigiani



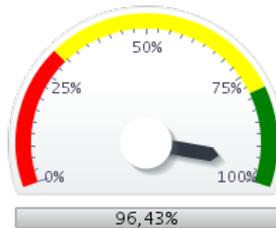
Processi relativi al Servizio Organizzazione e Perso...



Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari gen...



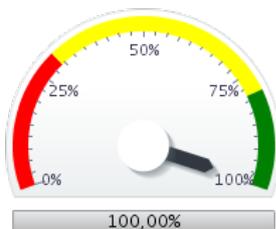
Processi relativi al Sistema Qualità e Servizio Prom...



Processi relativi all'Ufficio CED/Centro stampa



Processi relativi all'ufficio Commercio Estero



Processi relativi all'ufficio Provveditorato



Registro Imprese - controllo qualità dati e aggiorn...



Ristrutturazione sede - Monitoraggio e adeguam...



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

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	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%
			Processi degli Uffici in Staff al Segretario Generale	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	100,00%
			Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali	100,00%
			Processi relativi al Sistema Qualità e Servizio Promozione	96,43%
			Processi relativi all'Ufficio CED/Centro stampa	100,00%
			Processi relativi all'ufficio Commercio Estero	100,00%
			Processi relativi all'ufficio Proweditorato	95,83%
			Registro Imprese - controllo qualità dati e aggiornamento procedure	100,00%
Ristrutturazione sede - Monitoraggio e adeguamento procedure sicurezza	100,00%			

Performance di struttura

La struttura organizzativa della Camera di commercio è suddivisa in quattro Aree (Uffici di Staff, Affari economici, Anagrafe e Registri, Affari amministrativi). 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 riportano i valori di sintesi della performance di struttura, seguiti da prospetti di dettaglio per Servizi/uffici in riferimento alle Aree dirigenziali di responsabilità:

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	100%	99,58%
	Sistema Qualità		
	PROMOZIONE	99,78%	
	STUDI E RICERCA	100%	
PIETRO SCOLA - Area Anagrafe e Registri ed incarico ad interim	REGOLAZIONE DEL MERCATO	98,54%	98,96%
	REGISTRO IMPRESE	100%	
	ARTIGIANATO E CERTIFICAZIONI	100%	
	ORGANIZZAZIONE E PERSONALE	100%	
	Provveditorato e Servizi Generali	95,83%	

STAFF SEGRETARIO GENERALE (AA (org))					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Uffici di Staff - Revisione della comunicazione esterna	Uffici di staff - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	100,00%
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 bimestrale elenchi provvedimenti adottati dagli Organi 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 - Scarto d'archivio	100,00%
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 esterna a costo zero	Aggiornamento Carta dei Servizi	100,00%
				Aggiornamento Social Network	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Ristrutturazione sede - Monitoraggio e adeguamento procedure sicurezza	Adeguamento Piano di emergenza	100,00%
				Ristrutturazione sede: cartellonistica con indicazioni nuove ubicazioni degli uffici	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 Prevenzione della corruzione	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 - Scarto d'archivio	100,00%

RAGIONERIA E AFFARI GENERALI (DA org) - incarico ad 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 2015	100,00%	
				Razionalizzazione delle partecipazioni dell'Ente secondo il decreto attuativo di riforma delle CCIAA	100,00%	
				Tempestività gestione procedure inerenti aumenti di capitale/cessioni/liquidazioni/affrancamenti in società o organismi partecipati	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%	
				Pubblicazione Indice tempestività pagamenti	100,00%	
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali	Ragioneria e Affari Generali - Revisione della comunicazione esterna	Ragioneria Affari Generali - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	100,00%
				Creazione fascicolo informatico per singola partecipata	100,00%	
				Gestione fornitori/clienti - liquidazione telematica delle fatture	100,00%	
				Ufficio Contabilità - Scarto d'archivio	100,00%	

Gestione economica del personale (DA2 (org))					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE	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	Aggiornamento sezione sito web e adempimenti anticorruzione	100,00%
				Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio	100,00%
		Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Ragioneria e Affari Generali - Revisione della comunicazione esterna	Ragioneria Affari Generali - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	100,00%
				Adeguamento posizioni assicurative banca dati Inps	100,00%

SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali	Adeguamento posizioni previdenziali dei dipendenti camerali	100,00%
				Aggiornamento posizioni trattamento di fine rapporto	100,00%
				Certificazioni ai sensi dell'art.4 c.6-ter e 6-quater del D.P.R. 22.07.1998 N. 322 - Protocollazione e invio tramite GE.DOC	100,00%
				Rideterminazione fondi per progressioni storiche (dich. Congiunta 4 CCNL 09.05.2006)	100,00%
				Ufficio GEP - Scarto darchivio	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	Aggiornamento sezione sito web e adempimenti anticorruzione	100,00%
				Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio	100,00%
		Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Ragioneria e Affari Generali - Revisione della comunicazione esterna	Ragioneria Affari Generali - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	100,00%
		03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali	Controllo procedure riscossione ed emissione ruoli esattoriali
	Recupero crediti diritto annuale nei confronti delle società di capitali cessate				100,00%
	Rottamazione ruoli ante 1999 - controlli propedeutici				100,00%
	Ufficio Diritto Annuo - Scarto darchivio				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 2015	100,00%
				Razionalizzazione delle partecipazioni dell'Ente secondo il decreto attuativo di riforma delle CCIAA	100,00%
	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%
				Trasparenza e Prevenzione della Corruzione: Gruppo di lavoro per esame procedure in essere, revisione e monitoraggio	100,00%

03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA		Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Ragioneria e Affari Generali - Revisione della comunicazione esterna	Ragioneria Affari Generali - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali	Conservazione a norma	100,00%
				Gestione flussi documentali	100,00%
				Razionalizzazione attività di protocollazione	100,00%
				Riduzione % protocolli errati	100,00%
				Ufficio Contabilità - Scarto d'archivio	100,00%
				Ufficio Diritto Annuo - Scarto d'archivio	100,00%
				Ufficio GEP - Scarto d'archivio	100,00%

PROMOZIONE (BA (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	Area Affari Economici - diffusione della telematizzazione nei rapporti con l'utenza	Realizzazione sistema di CRM dell'Area Affari Economici	100,00%
				Creazione di contenuti per sezione Focus On nuovo sito istituzionale	100,00%
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Comunicazione Istituzionale	Realizzazione Concorso fotografico Verona Produce	100,00%
				Realizzazione House Organ camerale	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%
				Alimentaria di Barcellona	100,00%
				Fancy Food di New York	100,00%
				SIAL di Parigi	100,00%
			Interventi plurisetoriali finalizzati alla promozione del Sistema Verona	Aggiornamento portale Automazione	100,00%
				Operazioni plurisetoriali per la promozione del Sistema Verona	100,00%
			Meccanica e Macchinari	Incoming operatori comparto meccanica e macchinari	100,00%
			Mobile e Marmo	Aggiornamento costante portale Arredamento	100,00%
				Iniziativa per operatori del settore marmo	100,00%
			Sistema Moda	Aggiornamento portale Abbigliamento (moda)	100,00%
			Supporto al settore turistico: DMO Lago di Garda e Verona (L.R. 11/2013)	DMO Lago di Garda e Verona - attività 1^ semestre	100,00%
				DMO Lago di Garda e Verona - attività 2^ semestre	100,00%
			Vino e olio	13^ edizione concorso enologico Verona Wine Top	100,00%
				Verona Wine Top e Verona Olive Oil Contest all'estero	100,00%
Vinitaly	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 Promozione attività in tema di anticorruzione e trasparenza	Adozione azioni anticorruzione Servizio Promozione e relative rilevazioni	100,00%	
		Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Attività informative del Servizio Promozione e su Verona Wine Top	Presenza sui social network - eventi promozionali pubblicati sui social media istituzionali e/o Verona Wine Top	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 - revisione e aggiornamento contenuti pagine dedicate su sito istituzionale	100,00%
					Indagine esterna di Customer Satisfaction	100,00%
					Indagine interna di Customer Satisfaction	100,00%
					Predisposizione esecutivo Catalogo Verona Olive Oil Contest	100,00%
					Realizzazione nuovo format Guida Verona Wine Top	100,00%
					Realizzazione schede partecipanti Verona Wine Top e Verona Olive Oil Contest allestero	100,00%
	Uffici servizio Promozione - Scarto d'archivio	50,00%				

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 allestero	Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione	Agroalimentare	Alimentaria di Barcellona	100,00%
				Cibus di Parma	100,00%
			Interventi plurisetoriali finalizzati alla promozione del Sistema Verona	L'Artigiano in Fiera - Milano	100,00%
				Mobile e Marmo	Aggiornamento costante portale Arredamento
			Ortofrutta	Convegni Cultivar: kiwi	100,00%
				Convegni Cultivar: mele	100,00%
			Sistema Moda	Verona Fashion	100,00%
			Vino e olio	13^ edizione concorso enologico Verona Wine Top	100,00%
				2^ edizione Verona Olive Oil Contest	100,00%
				Verona Wine Top e Verona Olive Oil Contest all'estero	100,00%
				Vinitaly	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 Promozione attività in tema di anticorruzione e trasparenza	Adozione azioni anticorruzione Servizio Promozione e relative rilevazioni	100,00%	
		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 - revisione e aggiornamento contenuti pagine dedicate su sito istituzionale	100,00%	
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Sistema Qualità e Servizio Promozione		Predisposizione esecutivo Catalogo Verona Olive Oil Contest	100,00%
					Realizzazione nuovo format Guida Verona Wine Top	100,00%
					Realizzazione schede partecipanti Verona Wine Top e Verona Olive Oil Contest allestero	100,00%
					Uffici servizio Promozione - Scarto d'archivio	50,00%

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 allestero	Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione	Interventi plurisettoriali finalizzati alla promozione del Sistema Verona	Incoming settore turismo	100,00%		
				L'Artigiano in Fiera - Milano	100,00%		
			Mobile e Marmo	Aggiornamento costante portale Arredamento	100,00%		
				Sistema Moda	Verona Fashion	100,00%	
			Vino e olio	13 ^a edizione concorso enologico Verona Wine Top	100,00%		
				2 ^a edizione Verona Olive Oil Contest	100,00%		
				Aggiornamento portale Verona Wine Top	100,00%		
				Verona Wine Top e Verona Olive Oil Contest all'estero	100,00%		
				Vinitaly	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 Promozione attività in tema di anticorruzione e trasparenza	Adozione azioni anticorruzione Servizio Promozione e relative rilevazioni
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 - revisione e aggiornamento contenuti pagine dedicate su sito istituzionale					100,00%

	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Sistema Qualità e Servizio Promozione	Predisposizione esecutivo Catalogo Verona Olive Oil Contest	100,00%
				Realizzazione nuovo format Guida Verona Wine Top	100,00%
				Realizzazione schede partecipanti Verona Wine Top e Verona Olive Oil Contest allestero	100,00%
				Uffici servizio Promozione - Scarto d'archivio	50,00%

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 camerali - attività 1^ semestre	100,00%
				Controlli su contributi camerali - attività 2^ semestre	100,00%
				Riduzione tempi medi liquidazione contributi Bando Generale	100,00%
				Verifica imprese socie affidate (bando Confidi 2015)	100,00%
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Sistema Qualità e Servizio Promozione	Realizzazione nuovo format Guida Verona Wine Top	100,00%
				Uffici servizio Promozione - Scarto d'archivio	50,00%

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	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Comunicazione Istituzionale	Avvio nuovo portale camerale istituzionale	100,00%	
				Formazione e assistenza agli uffici per utilizzo nuovo portale istituzionale	100,00%	
	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 camerale	100,00%	
				Supporto per gli aspetti informatici nell'acquisto e distribuzione di attrezzature	100,00%	
				Processi relativi al Sistema Qualità e Servizio Promozione	Realizzazione nuovo format Guida Verona Wine Top	100,00%
				Realizzazione schede partecipanti Verona Wine Top e Verona Olive Oil Contest allestero	100,00%	
			Processi relativi all'Ufficio CED/Centro stampa	Valutazione delle attività dell'ufficio CED/Centro stampa	100,00%	

STUDI E RICERCA (BB (org))					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Area Affari Economici - diffusione della telematizzazione nei rapporti con l'utenza	Realizzazione sistema di CRM dell'Area Affari Economici	100,00%
Sportello informazione economico-statistica (BB1 (org))					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL	01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	Valorizzazione e sviluppo attività imprenditoriali	Promozione dell'imprenditoria femminile	Iniziative per la promozione dell'imprenditoria femminile	100,00%
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nellespansione allestero	Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione	Supporto delle piccole imprese in difficoltà	PROGETTO SUP&R a supporto delle piccole imprese in difficoltà	100,00%
				Aggiornamento trimestrale dati import-export e della serie storica con dati annuali	100,00%
	02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale	Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia	Realizzazione report, studi, ricerche e relazioni	Rapporto annuale sull'economia veronese	100,00%
				Realizzazione schede comunali	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	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Studi e ricerca - Revisione della comunicazione esterna	Studi e ricerca - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi del Servizio Studi e Ricerca	Studi e ricerca - Scarto d'archivio	100,00%
Centro studi (BB2 (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 nellespansione allestero	Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazio	Supporto al settore turistico: DMO Lago di Garda e Verona (L.R. 11/2013)	DMO Lago di Garda e Verona - attività 1^ semestre	100,00%
				DMO Lago di Garda e Verona - attività 2^ semestre	100,00%
	02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale	Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia	Realizzazione report, studi, ricerche e relazioni	Aggiornamento trimestrale dati import-export e della serie storica con dati annuali	100,00%
				Rapporto annuale sull'economia veronese	100,00%
				Realizzazione schede comunali	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	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Studi e ricerca - Revisione della comunicazione esterna	Studi e ricerca - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi del Servizio Studi e Ricerca	Studi e ricerca - Scarto d'archivio	100,00%
			Processi relativi al Sistema Qualità e Servizio Promozione	Indagine esterna di Customer Satisfaction	100,00%
				Indagine interna di Customer Satisfaction	100,00%

REGOLAZIONE DEL MERCATO (DC (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 del Servizio Regolazione del Mercato	Attivazione iniziative di sponsorizzazione per eventi	100,00%

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	Realizzazione eventi informativi per consumatori e imprese	Eventi informativi su etichettatura alimentare	100,00%
				Attività di informazione agli organi accertatori, alle imprese e ai consumatori	100,00%
			Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e delle imprese	Attività sanzionatoria - 1^ semestre	100,00%
				Attività sanzionatoria - 2^ semestre	100,00%
				Attività sanzionatoria - monitoraggio tempi esecuzione procedimenti	100,00%
				Attività sanzionatoria:emissione minuta ruolo	100,00%
				Attività sanzionatoria:verifica pagamenti ruolo 2012	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	Regolazione del Mercato - Revisione della comunicazione esterna	Ufficio Tutela del consumatore/sanzioni - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	100,00%
			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 - Scarto d'archivio	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	100,00%
				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	Regolazione del Mercato - Revisione della comunicazione esterna	Ufficio Metrologia legale - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	100,00%
				Ufficio Vigilanza prodotti - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	100,00%
			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 - Scarto d'archivio	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	Razionalizzazione della gestione Borsa Merci	Coordinamento operazioni di trasferimento	100,00%
				Revisione portale prezzi e format pubblicazione dati	100,00%
			Realizzazione eventi informativi per consumatori e imprese	Eventi informativi su efficienza energetica	100,00%
		Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività	Azioni di protezione nel settore vitivinicolo	Rinnovo registrazioni marchi camerali e azioni di tutela	100,00%
				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	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Servizio Regolazione del Mercato - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza	Borsa Merci - Realizzazione di un sistema di CRM (Customer Relationship Management)	100,00%
				Borsa Merci - Telematizzazione servizio deposito listini	100,00%
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Regolazione del Mercato - Revisione della comunicazione esterna	Ufficio Borsa Merci/Prezzi - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	100,00%
				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

	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi del Servizio Regolazione del Mercato	Monitoraggio tempi di evasione istanze di cancellazione protesti	100,00%
				Uff. Brevetti/Protesti - Scarto d'archivio	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 controversie	Arbitrato e Mediazione: Attività di informazione su clausole arbitrali e di conciliazione	100,00%
				Diffusione della conoscenza dell'arbitrato e della mediazione - attività 1^ semestre	100,00%
				Diffusione della conoscenza dell'arbitrato e della mediazione - attività 2^ semestre	50,00%
				Gestione Organismo di mediazione: miglioramento della performance di gestione delle procedure	100,00%
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Servizio Regolazione del Mercato - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza	Mediazione - Realizzazione di un sistema di CRM (Customer Relationship Management)	100,00%
				Mediazione - Telematizzazione schede valutazione servizio	100,00%
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Regolazione del Mercato - Revisione della comunicazione esterna	Ufficio Mediazione - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	100,00%
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 - Scarto d'archivio	100,00%

REGISTRO IMPRESE (CA org)

Registro delle 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.	Diffusione utilizzo SUAP telematico SCIA camerali	100,00%
				Diffusione utilizzo SUAP telematico integrato Comunica	100,00%
				Pulizia PEC pubblicate nel Registro delle Imprese	100,00%
				Registro dell'Alternanza Scuola Lavoro	100,00%
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Servizi Anagrafici - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	Controllo a campione pratiche SCIA	100,00%
				Implementazione nel sito istituzionale pagina su cancellazioni d'ufficio	100,00%
				Registro Imprese - Albi Ruoli e Sanzioni: attuazione del Piano di prevenzione della corruzione e adempimenti in materia di trasparenza	100,00%
				Rilevazione posizioni evase con autorizzazione	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Registro Imprese - Revisione della comunicazione esterna	Registro Imprese - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	100,00%
				Registro Imprese - controllo qualità dati e aggiornamento procedure	Cancellazioni d'ufficio
	Controllo requisiti start up pmi innovative incubatori	100,00%			
	Creazione quadro sinottico sanzioni	100,00%			
	Mantenimento dei tempi di evasione per le prat. R.I.	100,00%			
	Telelavoro	100,00%			
	Uffici Servizio Registro Imprese - Scarto d'archivio	100,00%			

Abilitazioni/Sanzioni (CA2 (org))					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Servizi Anagrafici - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza e la P.A.	Diffusione utilizzo SUAP telematico SCIA camerali	100,00%
				Informatizzazione delle procedure per le domande di iscrizione nel Ruolo dei Periti ed Esperti	100,00%
				Pulizia PEC pubblicate nel Registro delle Imprese	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	Servizi Anagrafici - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	Registro dell'Alternanza Scuola Lavoro	100,00%	
				Controllo a campione pratiche SCIA	100,00%	
				Implementazione nel sito istituzionale pagina su cancellazioni d'ufficio	100,00%	
				Registro Imprese - Albi Ruoli e Sanzioni: attuazione del Piano di prevenzione della corruzione e adempimenti in materia di trasparenza	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	Registro Imprese - Revisione della comunicazione esterna	Registro Imprese - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	100,00%
				Creazione quadro sinottico sanzioni	100,00%	
				Mantenimento dei tempi di evasione per le prat. R.I.	100,00%	
				Telelavoro	100,00%	
				Uffici Servizio Registro Imprese - Scarto d'archivio	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.	Informatizzazione procedure per il rinnovo delle carte tachigrafiche	100,00%
				Registro Imprese - Albi Ruoli e Sanzioni: attuazione del Piano di prevenzione della corruzione e adempimenti in materia di trasparenza	100,00%
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Servizi Anagrafici - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	Sedi decentrate: attuazione del Piano di prevenzione della corruzione e adempimenti in materia di trasparenza	100,00%
				Registro Imprese - Revisione della comunicazione esterna	Registro Imprese - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Registro Imprese - controllo qualità dati e aggiornamento procedure	Completamento attività di riorganizzazione delle sedi decentrate	100,00%
				Telelavoro	100,00%
				Uffici Servizio Registro Imprese - Scarto d'archivio	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	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Albo imprese artigiane - Prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	Albo Imprese Artigiane - Controllo pratiche non evase	100,00%	
				Albo Imprese Artigiane: controllo a campione pratiche evase per verifica requisiti attività 2 ^ semestre	100,00%	
				Albo Imprese Artigiane: controllo a campione pratiche evase per verifica requisiti - attività 1 ^ semestre	100,00%	
				Albo Imprese Artigiane: controllo a campione sulle Segnalazioni Certificate di Inizio Attività	100,00%	
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Albo Imprese Artigiane - Revisione della comunicazione esterna	Ufficio Albo Imprese Artigiane - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	100,00%	
				Processi dell'ufficio Albo artigiani	Pulizia archivio Albo Artigiani: imprese riportanti in visura il riconoscimento dell' artigiano artistico	100,00%
					Rispetto tempi evasione delle pratiche telematiche artigiane	100,00%
					Uff. Albo Artigiani - Scarto d'archivio	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	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Uffici Certificazioni/vidimazioni e Certificazioni Estero- Prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	Controlli su procedure di rilascio certificati e visure allo sportello	100,00%	
				Controlli su procedure rilascio certificati di libera vendita	100,00%	
				Controlli sulle dichiarazioni rese per il rilascio dei certificati di origine comunitari	100,00%	
				Controllo sulle richieste di rilascio di certificati in esenzione di bollo	100,00%	
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Migliorare l'efficienza dei servizi certificativi e delle attività dirette al pubblico	Riduzione dei tempi per il rilascio elenchi dal Registro Imprese	100,00%	
				Rilascio certificazioni e visure dal Registro Imprese ed Albo artigiani	100,00%	
				Vidimazione dei libri e registri a seguito presentazione pratiche L2.	100,00%	

	razionalizzazione delle risorse	processi interni	Processi relativi all'ufficio Commercio Estero	Riduzione dei tempi di rilascio dei certificati di origine comunitari	100,00%
				Riduzione dei tempi per il rilascio dei carnet ATA	100,00%
				Uff. Certificazioni/Estero - Scarto d'archivio	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	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Organizzazione e Personale - Revisione della comunicazione esterna	Uff. Gestione Risorse Umane/Formazione - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	100,00%
				Conciliazione vita-lavoro e benessere organizzativo	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Servizio Organizzazione e Personale	Contrattazione Decentrata Integrativa 2016-2018	100,00%
				Gestione banca dati formazione	100,00%
				Gestione crescita professionale del personale	100,00%
				Programma triennale del fabbisogno di personale 2016-2018	100,00%
				Riorganizzazione dei processi dell'ufficio Gestione Risorse Umane	100,00%
				Uff. Gestione Risorse umane - Nuovo applicativo gestione presenze	100,00%
				Ufficio Gestione Risorse Umane - Scarto di archivio	100,00%

Provveditorato e Servizi generali (Dd1 (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 all'ufficio Provveditorato	Attività di monitoraggio auto camerali	100,00%
				Effettuazione gara Tesoreria	100,00%
				Effettuazione gara agenzia viaggi	100,00%
				Effettuazione gara inserimento dati Registro Imprese	100,00%
				Effettuazione gara vigilanza	100,00%
				Ufficio Provveditorato - Scarto d'archivio	50,00%

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, e per le relative azioni sottostanti, sono riportati la descrizione dell'indicatore di misurazione associato, dell'eventuale peso allo stesso 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 appartiene.

Relativamente al formato grafico adottato, stante la quantità di informazioni riportate ed anche per non comprometterne la leggibilità, lo schema, seppure rispetti l'ordinamento dell'albero della performance, prende avvio da un livello intermedio dell'alberatura, ossia dai Programmi, che costituiscono un "anello di congiunzione" tra i livelli primari di programmazione strategica e le attività annuali. I programmi, infatti, non sono associati a specifici indicatori di misurazione ma, attraverso il meccanismo di risalita della performance, incorporano i risultati degli obiettivi operativi, riportandoli verso gli obiettivi strategici.

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET			Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	
OBIETTIVO OPERATIVO							
AZIONE							
Gestione Partecipazioni							100,00%
Potenziamento delle Infrastrutture strategiche, attraverso la gestione delle partecipazioni dell'Ente							100,00%
	Volume di attività gestito dal personale addetto al processo (KPISTD208)	1,00	>=	7,00	14,00	100,00%	
Aggiornamento partecipazioni							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	aggiornamento effettuato nel mese di febbraio dell'area riservata consiglieri sul sito istituzionale dell'Ente; ultimo aggiornamento effettuato in data 28.11.2016
Partecipazione dell'Ente alle Assemblee delle società partecipate							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	Predisposti i provvedimenti richiesti per la partecipazione alle assemblee dei soci
Piano di razionalizzazione delle partecipazioni dell'Ente secondo disposizioni Legge di Stabilità 2015							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	Approvata nel 1^ semestre, con DG n.71/31.3.2016 la relazione sullo stato di attuazione del Piano di reazionalizzazione delle partecipazioni
Razionalizzazione delle partecipazioni dell'Ente secondo il decreto attuativo di riforma delle CCIAA							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	Dismissione delle 3 società di gestione dei mercati ortofrutticoli, eseguiti recesso in base allo statuto da ISNART e venduto il Laboratorio Centro Prove Marmo
Tempestività gestione procedure inerenti aumenti di capitale, cessioni, liquidazioni, affrancamenti in società o organismi partecipati							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	eseguiti entro i termini le procedure richieste
Gestione amministrativa organismi partecipati							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	
Aggiornamento data base rappresentanti camerali in organismi partecipati							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	Il data base relativo alle rappresentanze camerali è stato costantemente aggiornato con tutte le informazioni disponibili anche, ove di interesse, con riferimento alle partecipate delle partecipate camerali.
Raccolta report post assemblee organismi partecipati e relazioni informative alla Giunta							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	Per tutte le assemblee tenutesi nell'anno 2016 sono state predisposte e fornite alla Giunta puntuali informative circa le risultanze delle medesime.
Finanziamenti ai diversi settori economici							100,00%
Sostegno finanziario alle imprese							100,00%
	Grado di utilizzo delle risorse economiche (KPI7)	1,00	>=	100,00%	100,00%	100,00%	

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET			Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	
OBIETTIVO OPERATIVO							
AZIONE							
Controlli su contributi camerali - attività 1^ semestre							100,00%
	Atti di controllo eseguiti (KPI20)	1,00	>=	30,00	30,00	100,00%	
Controlli su contributi camerali - attività 2^ semestre							100,00%
	Atti di controllo eseguiti (KPI20)	1,00	>=	40,00	40,00	100,00%	
Riduzione tempi medi liquidazione contributi Bando Generale							100,00%
	Tempi medi gestione attività (KPI49)	1,00	<=	100,00	28,62	100,00%	
Verifica imprese socie affidate (bando Confidi 2015)							100,00%
	Imprese verificate/impresie socie affidate (KPIAM116)	1,00	>=	50,00%	100,00%	100,00%	Controllate il 100% delle imprese socie affidate dichiarate in ciascuna domanda presentata con i bandi confidi 2015 pari a 4512.
Valorizzazione e sviluppo attività imprenditoriali							100,00%
Promozione dell'imprenditoria femminile							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	predisposizione di 2 bandi di concorso e realizzazione di un convegno il 19/12/2016
Iniziative per la promozione dell'imprenditoria femminile							
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	
Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività							100,00%
Azioni di protezione nel settore vitivinicolo							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	
Rinnovo registrazioni marchi camerali e azioni di tutela							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	affidati incarichi per rinnovo marchi EUIPO e WIPO; affidati incarichi per azioni di tutela nel mondo e gestione procedure di opposizione; marchi rinnovati; affidato a Mittler incarico di sorveglianza marchi in Cina
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
Diffusione della conoscenza degli strumenti di tutela della proprietà intellettuale presso imprese e professionisti							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	
Gestione Sportello Tutela Proprietà Intellettuale - attività 1^ semestre							100,00%
	Newsletter periodiche o attività informative (KPI123)	1,00	>=	3,00	4,00	100,00%	newsletter inoltrate via e-mail nei mesi di gennaio, marzo, aprile e maggio
Gestione Sportello Tutela Proprietà Intellettuale - attività 2^ semestre							100,00%
	Eventi formativi o incontri specialistici (KPI13)	0,50	>=	5,00	5,00	100,00%	realizzati i 5 seminari Sportello TPI
	Newsletter periodiche o attività informative (KPI123)	0,50	>=	3,00	4,00	100,00%	
Attività di regolazione, tutela e monitoraggio del mercato							96,35%
Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie							85,42%
	Eventi formativi o incontri specialistici (KPI13)	1,00	>=	6,00	5,00	83,33%	

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET			Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE	
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore		Performance Obiettivo o Azione
OBIETTIVO OPERATIVO								
AZIONE								
Arbitrato e Mediazione: Attività di informazione su clausole arbitrali e di conciliazione							100,00%	
	Newsletter periodiche o attività informative (KPI123)	1,00	>=	2,00	2,00	100,00%	1 invio massivo delle clausole di mediazione (in allegato all'invito per il convegno/simulazione della mediazione presso università) e invio massivo delle clausole di arbitrato (in allegato all'invito per il convegno sull'arbitrato amministrato presso università)	
Diffusione della conoscenza dell'arbitrato e della mediazione - attività 1^ semestre							100,00%	
	Eventi formativi o incontri specialistici (KPI13)	1,00	>=	4,00	4,00	100,00%	1 convegno/simulazione sulla mediazione; 1 convegno sull'arbitrato amministrato; 2 simulazioni di mediazione presso scuole medie superiori	
Diffusione della conoscenza dell'arbitrato e della mediazione - attività 2^ semestre							50,00%	
	Eventi formativi o incontri specialistici (KPI13)	1,00	>=	2,00	1,00	50,00%	una simulazione di mediazione presso istituto Marco Polo; gli altri istituti contattati hanno dato disponibilità per il primo semestre 2017	
Gestione Organismo di mediazione: miglioramento della performance di gestione delle procedure							100,00%	
	Tempi medi gestione attività (KPI49)	1,00	<=	70,00	61,00	100,00%		
Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e delle imprese							100,00%	
	Atti di controllo eseguiti (KPI20)	1,00	>=	2.100,00	2.272,00	100,00%		
Attività di informazione agli organi accertatori, alle imprese e ai consumatori							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	1) invio massivo pec ad imprese su convegno etichettatura alimentare il 30/09/2016, inviate Associazioni consumatori e Associazioni di categoria il 30/09/2016, realizzata brochure, pubblicizzato evento su social e sito istituzionale; 2) realizzazione campagna informativa su etichetta energetica diretta ad imprese del settore (invio massivo di pec) e associazioni di categoria (pec ed email) in data 21/12/2016	
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	campagna informativa alle imprese del commercio (invio massivo a mezzo pec 27/06/2016) ed alle associazioni di categoria (invio pec 27/06/2016) su ritiro gratuito di rifiuti di apparecchiature elettriche elettroniche (AEE)	
Attività di sorveglianza su metalli preziosi							100,00%	
	Metrologia legale: verifiche su metalli preziosi (KPI105)	1,00	>=	6,00	7,00	100,00%	7 sopralluoghi di cui: 6 imprese orafe 1 impresa commerciale 4 oggetti prelevati e saggiati	
Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori - 1^ semestre							100,00%	
	Atti di controllo eseguiti (KPI20)	1,00	>=	15,00	15,00	100,00%		
Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori - 2^ semestre							100,00%	
	Atti di controllo eseguiti (KPI20)	1,00	>=	13,00	13,00	100,00%	Effettuate le seguenti verifiche ispettive: 5 giocattoli, 5 DPI, 4 elettrici, 3 tessili, 2 etichette energetiche e 2 consumi ed emissioni di CO2	
Attività sanzionatoria - 1^ semestre							100,00%	
	Ordinanze emesse (KPI122)	1,00	>=	250,00	252,00	100,00%		

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET			Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE	
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore		Performance Obiettivo o Azione
OBIETTIVO OPERATIVO								
AZIONE								
Attività sanzionatoria - 2 ^a semestre							100,00%	
	Ordinanze emesse (KPIM122)	1,00	>=	400,00	419,00	100,00%		
Attività sanzionatoria - monitoraggio tempi esecuzione procedimenti							100,00%	
	Tempi medi gestione attività (KPI49)	1,00	<=	260,00	202,00	100,00%	giorni intercorrenti tra sequestro e ordinanza, dati da n. 211 gg per il primo semestre e n. 193 gg per il secondo semestre	
Attività sanzionatoria:emissione minuta ruolo							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	emesso minuta ruolo in data 22.12.2016 per n. 260 posizioni (n.4 scartate da Equitalia, posizioni valide 256)	
Attività sanzionatoria:verifica pagamenti ruolo 2012							100,00%	
	Posizioni a ruolo da verificare (KPI89)	1,00	>=	165,00	165,00	100,00%	effettuato controllo su complessive 165 posizioni	
Tutela della fede pubblica - verifiche sui concorsi a premio							100,00%	
	Verifiche sui concorsi a premio (KPI21)	1,00	>=	90,00%	100,00%	100,00%	189 interventi effettuati (100% delle richieste): 85 estrazioni e 104 chiusure concorsi	
Verifiche metrologiche su strumenti di misura - 1 ^a semestre							100,00%	
	Metrologia legale: strumenti verificati (KPIM104)	1,00	>=	950,00	968,00	100,00%		
Verifiche metrologiche su strumenti metrici - 2 ^a semestre							100,00%	
	Metrologia legale: strumenti verificati (KPIM104)	1,00	>=	950,00	1.020,00	100,00%		
Vigilanza strumenti metrici - 1 ^a semestre							100,00%	
	Sorveglianza strumenti metrici (KPIM106)	1,00	>=	110,00	150,00	100,00%		
Vigilanza strumenti metrici - 2 ^a semestre							100,00%	
	Sorveglianza strumenti metrici (KPIM106)	1,00	>=	90,00	99,00	100,00%		
Razionalizzazione della gestione Borsa Merci							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	gestione procedure in collaborazione con ufficio provveditorato e ced (acquisto e installazione tornelli; realizzazione impianto audio e video e di rete; acquisto attrezzature per impianto audio e video) gestione contatti con VR Mercato per lavori di ristrutturazione locali e installazione cabine; gestione trasloco mobili e attrezzature; gestione trasferimento operatori (assegnazione cabine)	
Coordinamento operazioni di trasferimento							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	L'operatività presso la nuova sede è stata avviata con il mercato dell'1.7.2016	
Revisione portale prezzi e format pubblicazione dati							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	Completato attivazione nel mese di marzo con pubblicazione anche dei dati pregressi da inizio 2016	
Realizzazione eventi informativi per consumatori e imprese							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
Eventi informativi su efficienza energetica							100,00%	
	Eventi formativi o incontri specialistici (KPI13)	1,00	>=	3,00	3,00	100,00%	30.9.2016 preparato e diffuso pieghevole sicurezza caldaie; 9.11.2016 seminario su Efficienza energetica e sostenibilità in edilizia; 30.11.2016 seminario su Utilizzo di pitture ecologiche in edilizia	

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET			Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE	
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore		Performance Obiettivo o Azione
OBIETTIVO OPERATIVO								
AZIONE								
Eventi informativi su etichettatura alimentare							100,00%	
	Eventi formativi o incontri specialistici (KPI13)	1,00	>=	1,00	1,00	100,00%	evento su etichettatura alimentare realizzato in data 27.10.2016	
Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione							100,00%	
Vino e olio							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
13^ edizione concorso enologico Verona Wine Top							100,00%	
	Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazion (KPI63)	1,00	>=	82,00	104,00	100,00%	L'edizione 2016 ha visto 135 vini premiati a fronte di 299 campioni presentati al Concorso	
2^ edizione Verona Olive Oil Contest							100,00%	
	Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazion (KPI63)	1,00	>=	25,00	36,00	100,00%	Nell'edizione 2016 le imprese vincitrici sono state 26	
Aggiornamento portale Verona Wine Top							100,00%	
	Aggiornamento costante del portale tematico (KPI85)	1,00	=	SI	SI	100,00%	Sono state pubblicate 38 news ed è stata aggiornata la sezione dedicata all'edizione 2016 del Concorso	
Verona Wine Top e Verona Olive Oil Contest all'estero							100,00%	
	CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse) (KPI11)	0,50	>=	3,50	4,70	100,00%	realizzate 2 missioni all'estero: Helsinki dal 18 al 20 aprile (12 partecipanti); Ginevra dal 12 al 14 giugno (13 partecipanti).	
	Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazion (KPI63)	0,50	>	16,00	25,00	100,00%		
Vinality							100,00%	
	CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse) (KPI11)	0,50	>=	3,50	4,42	100,00%	Le classiche degustazioni guidate dei 94 vini vincitori del concorso sono state condotte per la prima volta anche in lingua inglese per un pubblico di buyer organizzato in collaborazione con Verona Fiere ICE e rete camerale all'estero con la partecipazione di operatori da 20 paesi ue ed extra ue. E' aumentato in modo considerevole il pubblico di operatori stranieri che dal 2% dell'edizione 2015 è salito al 24%. Nel 2016 è diminuita la presenza di pubblico privato ed è aumentata la presenza di pubblico professionale con un incremento dei grossisti che salgono dal 2 al 12%, i ristoratori dal 5 all'8% e le enoteche dal 3 al 5%.	
	Partecipanti ad eventi (KPI12)	0,50	>	500,00	557,00	100,00%		
Agroalimentare							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
Aggiornamento portale Agroalimentare							100,00%	
	Aggiornamento costante del portale tematico (KPI85)	1,00	=	SI	SI	100,00%	Sono state pubblicate 48 news complessivamente (28 nel 1^ semestre)	
Alimentaria di Barcellona							100,00%	
	CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse) (KPI11)	0,50	>=	3,50	5,00	100,00%		
	Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazion (KPI63)	0,50	>=	5,00	6,00	100,00%		

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET			Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE	
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore		Performance Obiettivo o Azione
OBIETTIVO OPERATIVO								
AZIONE								
Cibus di Parma							100,00%	
	CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse) (KPI11)	0,50	>=	3,50	4,44	100,00%		
	Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazion (KPI63)	0,50	>=	8,00	10,00	100,00%		
Fancy Food di New York							100,00%	
	CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse) (KPI11)	0,50	>=	3,50	4,87	100,00%		
	Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazion (KPI63)	0,50	>=	5,00	9,00	100,00%		
SIAL di Parigi							100,00%	
	CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse) (KPI11)	0,50	>=	3,50	4,90	100,00%		
	Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazion (KPI63)	0,50	>=	4,00	9,00	100,00%		
Ortofrutta							100,00%	
	Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'inter (KPI64)	1,00	>=	2,00	2,00	100,00%	realizzati due convegni cultivar (mele e kiwi)	
Convegni Cultivar: kiwi							100,00%	
	Partecipanti ad eventi (KPI12)	1,00	>=	180,00	190,00	100,00%		
Convegni Cultivar: mele							100,00%	
	Partecipanti ad eventi (KPI12)	1,00	>=	90,00	122,00	100,00%		
Mobile e Marmo							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
Aggiornamento costante portale Arredamento							100,00%	
	Aggiornamento costante del portale tematico (KPI85)	1,00	=	SI	SI	100,00%	Sono state pubblicate 45 news (25 nel 1° semestre)	
Iniziativa per operatori del settore marmo							100,00%	
	CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse) (KPI11)	0,50	>=	3,50	4,00	100,00%	valutazione media CSE	
	Partecipanti ad eventi (KPI12)	0,50	>=	10,00	16,00	100,00%		
Sistema Moda							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
Aggiornamento portale Abbigliamento (moda)							100,00%	
	Aggiornamento costante del portale tematico (KPI85)	1,00	=	SI	SI	100,00%	Sono state pubblicate 49 news (28 nel 1° semestre)	
Verona Fashion								
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	100,00%	
Interventi plurisetoriali finalizzati alla promozione del Sistema Verona							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET			Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE	
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore		Performance Obiettivo o Azione
OBIETTIVO OPERATIVO								
AZIONE								
Aggiornamento portale Automazione							100,00%	
	Aggiornamento costante del portale tematico (KPI85)	1,00	=	SI	SI	100,00%	Sono state pubblicate 54 news (32 nel 1° semestre)	
Incoming settore turismo							100,00%	
	CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse) (KPI11)	0,50	>=	3,50	4,30	100,00%		
	Tour operator stranieri coinvolti (KPI86)	0,50	>=	7,00	8,00	100,00%		
L'Artigiano in Fiera - Milano							100,00%	
	CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse) (KPI11)	0,50	>=	3,50	4,70	100,00%		
	Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazion (KPI63)	0,50	>=	8,00	9,00	100,00%		
Operazioni plurisetoriali per la promozione del Sistema Verona							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	Evento promozionale a Parigi il 14.3.2016 - 3 eventi realizzati nel 2° semestre: Tel Aviv, Bari, Mosca	
Supporto delle piccole imprese in difficoltà							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
PROGETTO SUP&R a supporto delle piccole imprese in difficoltà							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	concluso progetto con analisi su n. 6 imprese con monitoraggio continuo delle attività da parte della CCIAA	
Supporto al settore turistico: DMO Lago di Garda e Verona (L.R. 11/2013)							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
DMO Lago di Garda e Verona - attività 1° semestre							100,00%	
	Sessioni organizzative o incontri di coordinamento (KPIM121)	1,00	>=	2,00	5,00	100,00%	n° 3 incontri tavolo di confronto DMO lago di Garda; n. 2 incontri tavolo di confronto DMO Verona	
DMO Lago di Garda e Verona - attività 2° semestre							100,00%	
	Sessioni organizzative o incontri di coordinamento (KPIM121)	1,00	>=	2,00	4,00	100,00%	incontri Tavoli di confronto DMO LAGO DI GARDA e DMO VERONA e incontri con la Regione Veneto	
Meccanica e Macchinari							100,00%	
	Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'inter (KPI64)	1,00	>=	1,00	1,00	100,00%	Nelle date 16 e 17 giugno è stato organizzato un incoming del comparto meccanica con operatori provenienti dall'Australia. Hanno partecipato 8 imprese veronesi che hanno incontrato 7 operatori australiani. 28 è il numero complessivo degli incontri.	
Incoming operatori comparto meccanica e macchinari							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia							100,00%	
Realizzazione report, studi, ricerche e relazioni							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	realizzazione di analisi studi e ricerche sull'economia provinciale; aggiornamenti periodici su indicatori congiunturali; approfondimenti tematici. Attività di supporto agli organi camerali e alle attività promozionali.	
Aggiornamento trimestrale dati import-export e della serie storica con dati annuali							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	realizzati aggiornamenti trimestrali dati import-export (schede paese e prodotto); elaborazioni tempestive per comunicati stampa e attività promozionali; aggiornamento schede con dati definitivi 2015; aggiornamento serie storiche con dati 2015	

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET			Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE	
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore		Performance Obiettivo o Azione
OBIETTIVO OPERATIVO								
AZIONE								
Rapporto annuale sull'economia veronese	Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3)	1,00	>=	2,00	2,00	100,00%	realizzati "Rapporto 2016 sull'economia veronese" e pubblicazione "Verona nel mondo.Interscambio commerciale ed.2016"	
Realizzazione schede comunali	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	elaborate e pubblicate sul nuovo sito internet istituzionale	
Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese - attività 1^ semestre	Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3)	1,00	>=	2,00	3,00	100,00%	n.1 aggiornamento indicatori congiunturali; n.1 bollettino di statistica; n.1 report su imprese femminili	
Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese - attività 2^ semestre	Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3)	1,00	>=	3,00	4,00	100,00%	aggiornamenti indicatori congiunturali, bollettino di statistica, pubblicazione imprese straniere, pubblicazione "Il turismo a Verona"	
Telematizzazione attività amministrativa						100,00%		
Servizi Anagrafici - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza e la P.A.	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
Diffusione utilizzo SUAP telematico SCIA camerali						100,00%	Alla luce delle recenti novità normative introdotte dalla riforma Madia con particolare riferimento al D.Lgs.222/2016 (in vigore dal 11.12.2016) il tavolo tecnico ha analizzato i risvolti operativi delle nuove procedure SCIA e non sull'applicativo informatico utilizzato dalla piattaforma camerale SUAP. A tal proposito è in corso l'aggiornamento della ricevuta automatica di presentazione delle istanze al SUAP al fine di renderla conforme, quanto a contenuto, al dettato normativo.	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	si sono tenuti 5 incontri con cadenza mensile nei quali si è continuato il lavoro di valutazione: 1) per importare all'interno del SUAP i percorsi per gestire le SCIA agenti rappresentanti e mediatori, 2) l'impatto del nuovo art. 19 l. 241/90 sia sulla procedura SUAP che sulle procedure del registro imprese 3) consolidamento dell'utilizzo da parte del registro imprese della scrivania enti terzi del SUAP 4) agenzia per le imprese in relazione alle scia di competenza del registro imprese e rispetto al riconoscimento dei requisiti artigiani 5) delle modifiche da apportare alle cia di competenza del registro imprese già presenti nel portale SUAP 6) del fascicolo di impresa attivita' di coordinamento dei SUAP in delega (incontri di formazione e aggiornamento relazioni con il tavolo tecnico regionale presso regione Veneto)	

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET				Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance Obiettivo o Azione	
OBIETTIVO OPERATIVO								
AZIONE								
Diffusione utilizzo SUAP telematico integrato Comunica							100,00%	sono stati realizzati complessivamente 6 incontri per la formazione della piattaforma informatica messa a disposizione dal sistema camerale. Ciò ha consentito di mantenere i Comuni in delega e di avere un considerevole numero di pratiche ricevute attraverso il canale SUAP (24.002 pratiche 2016 rispetto alle 15.581 del 2015, incremento del 54,04%)
	Partecipanti ad eventi (KPI12)	0,50	>=	20,00	421,00	100,00%		
	Eventi formativi o incontri specialistici (KPI13)	0,50	>=	2,00	6,00	100,00%		
Informatizzazione delle procedure per le domande di iscrizione nel Ruolo dei Periti ed Esperti							100,00%	Predisposto relazione di fattibilità su domanda di iscrizione on-line periti ed esperti
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
	Offerta servizi on line (KPI107)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Informatizzazione procedure per il rinnovo delle carte tachigrafiche							100,00%	E' stata avviata una consultazione informale dell'utenza ed è stata predisposta una scheda con le istruzioni operative.raccordo con la nuova procedura telematica Infocamere di prossimo rilascio
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
	Offerta servizi on line (KPI107)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Pulizia PEC pubblicate nel Registro delle Imprese							100,00%	A seguito del potere riconosciuto in capo al Conservatore con provvedimento del 2.2.2015 del Giudice del Registro e dell'individuazione di una procedura più snella introdotta con direttiva del Conservatore n.3 del 2016, l'ufficio ha potuto aggiornare la propria banca dati tempestivamente attraverso la cancellazione di un considerevole numero di PEC irregolari.
	Atti di controllo eseguiti (KPI20)	0,50	>=	50,00	643,00	100,00%		
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
								E' stata valutata da un gruppo di lavoro (Scola Cassani Pozzi) la nuova procedura, messa a disposizione da Infocamere, di cancellazione massiva delle PEC errate iscritte al registro imprese. Direttiva conservatore n.3 del 05/04/2016. Avvio del procedimento di iscrizione d'ufficio della cancellazione della casella PEC mediante pubblicazione sul sito della Camera di commercio di Verona avvenuta il 26 maggio 2016

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET				Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance Obiettivo o Azione	
OBIETTIVO OPERATIVO								
AZIONE								
							100,00%	
Registro dell'Alternanza Scuola Lavoro	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%		E' stato creato il gruppo di lavoro, insediatosi il 4.10.2016. Il gruppo ha deciso di individuare nelle aree economiche di maggiore interesse singoli tavoli di lavoro con l'obiettivo di coordinare le attività di progettazione e di attuazione dei percorsi di alternanza scuola/lavoro.
	Sessioni organizzative o incontri di coordinamento (KPIM121)	0,50	>=	2,00	5,00	100,00%		Sono stati realizzati 5 incontri con le associazioni di categoria, gli ordini professionali e i soggetti no profit nelle giornate del 14.1 - 2.2 - 2.3 - 11.5 - 23.5
Area Affari Economici - diffusione della telematizzazione nei rapporti con l'utenza							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
Realizzazione sistema di CRM dell'Area Affari Economici							100,00%	predisposto database per sistema CRM - caricati alcuni dati iniziative promozionali e della regolazione del mercato
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
Servizio Regolazione del Mercato - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza							100,00%	
	Offerta servizi on line (KPI107)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
Borsa Merci - Realizzazione di un sistema di CRM (Customer Relationship Management)							100,00%	inviati elenchi presenti a seminari tenuti nel 2016 al referente di area
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
Borsa Merci - Telematizzazione servizio deposito listini							100,00%	nel mese di dicembre inviata circolare alle imprese depositanti su attivazione nuova procedura a partire dal mese di gennaio 2017
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
Mediazione - Realizzazione di un sistema di CRM (Customer Relationship Management)							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
Mediazione - Telematizzazione schede valutazione servizio							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%		conclusa sperimentazione; realizzati 2 report
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		Avviato sperimentazione e diffuso primo report informativo
Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente							100,00%	
Attività informative del Servizio Promozione e su Verona Wine Top							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		pubblicazione news sui social veronawinetop e predisposizione di news da pubblicare nei social istituzionali
Presenza sui social network - eventi promozionali pubblicizzati sui social media istituzionali e/o Verona Wine Top							100,00%	
	Eventi pubblicizzati sui social media (KPI90)	1,00	>=	20,00	37,00	100,00%		
Servizio Promozione - revisione e aggiornamento contenuti pagine dedicate su sito istituzionale							100,00%	
	Aggiornamento costante del portale tematico (KPI85)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
Servizio Regolazione del Mercato - diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa							100,00%	
	Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI13)	1,00	>=	12,00	12,00	100,00%		

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET			Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	
OBIETTIVO OPERATIVO							
AZIONE							
Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Attività sanzionatoria							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	pubblicato report annuale su confische amministrative
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	report semestrale su sequestri operati dagli organi accertatori e dissequestri
Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Marchi e Brevetti / Protesti							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	28.8.2016 statistica protesti 1^sem.2016 il 17.11.2016 statistica 3^ trim. 2016
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	il 29.2.2016 pubblicato statistica annuale 2015; il 30.5.2016 pubblicato statistica protesti 1^ trimestre 2016
Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Mediazione							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	pubblicazione su sito delle statistiche 2015 e del report di valutazione del servizio di mediazione camerale
Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Metrologia legale							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	pubblicato in luglio 2016 report 1° sem 2016 attività sorveglianza e verifiche metrologia
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	pubblicato in data 11.2.2016 il report attività 2015 su sorveglianza metrologica
Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Vigilanza prodotti							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	Realizzato Report attività 1° semestre 2016 e pubblicata news su sito web il 15/07/2016
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	Realizzato report attività 2015 con news sul sito istituzionale
Realizzazione campagne di informazione via PEC							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	Il 7/12/2016 inviata agli operatori del settore Circolare informativa su Consumi e emissioni di CO2
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	maggio 2016 inviato Circolare etichette calzature ad imprese ed associazioni di categoria
Comunicazione esterna a costo zero							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	Iscritti alla newsletter n. 2026; Facebook conta 1612 fan e Twitter 4478 follower; le visualizzazioni sul canale Youtube sono oltre 20.000
Aggiornamento Carta dei Servizi							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	gli aggiornamenti redatti e pubblicati sono stati 3
Aggiornamento Social Network							100,00%
	Portali web/profilo social network - news o post semestrali (KPI97)	0,50	>=	1.400,00	1.591,00	100,00%	
	Portali web/profilo social network - numero totale annuo new (KPI98)	0,50	>=	2.800,00	3.070,00	100,00%	1450 post su Facebook e 1617 tweet, 3 aggiornamenti con video su YouTube

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET			Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	
OBIETTIVO OPERATIVO							
AZIONE							
Comunicazione Istituzionale							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00 =		SI	SI	100,00%	
Avvio nuovo portale camerale istituzionale							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00 =		SI	SI	100,00%	Il nuovo portale camerale è stato inaugurato con la conferenza stampa del 4 marzo 2016
Creazione di contenuti per sezione Focus On nuovo sito istituzionale							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00 =		SI	SI	100,00%	predisposizione di materiale e documentazione da far pubblicare sul Focus On del sito istituzionale
Formazione e assistenza agli uffici per utilizzo nuovo portale istituzionale							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00 =		SI	SI	100,00%	
Realizzazione Concorso fotografico Verona Produce							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00 =		SI	SI	100,00%	E' stato aperto un nuovo Contest dal titolo "Verona Produce" per il lancio del quale è stata indetta una conferenza stampa in data 4 marzo 2016. Le foto migliori vengono caricate nell'homepage del sito istituzionale camerale
Realizzazione House Organ camerale							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00 =		SI	SI	100,00%	realizzazione della prima edizione dell'House Organ camerale CAMCOM Verona
Albo Imprese Artigiane - Revisione della comunicazione esterna							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00 =		SI	SI	100,00%	completata la revisione del sito relativo agli artigiani con migrazione del contenuto nel nuovo sito camerale
Ufficio Albo Imprese Artigiane - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50 =		SI	SI	100,00%	il 16 giugno si è svolta la sessione formativa con responsabile CED per le istruzioni operative necessarie per la revisione delle pagine di competenza
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50 =		SI	SI	100,00%	
Registro Imprese - Revisione della comunicazione esterna							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00 =		SI	SI	100,00%	Creata sezione del sito con sottopagine per Registro Imprese e Abilitazioni/Sanzioni
Registro Imprese - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50 =		SI	SI	100,00%	il 16 giugno si è svolta la sessione formativa con responsabile CED per le istruzioni operative necessarie per la revisione delle pagine di competenza
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50 =		SI	SI	100,00%	
Studi e ricerca - Revisione della comunicazione esterna							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00 =		SI	SI	100,00%	analisi e impostazione della struttura delle pagine dedicate alle attività di studi e ricerca
Studi e ricerca - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50 =		SI	SI	100,00%	il 16 giugno si è svolta la sessione formativa con responsabile CED per le istruzioni operative necessarie. Analisi e impostazione della struttura delle pagine dedicate alle attività di Studi e ricerca nel nuovo sito
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50 =		SI	SI	100,00%	
Regolazione del Mercato - Revisione della comunicazione esterna							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00 =		SI	SI	100,00%	

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET				Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance Obiettivo o Azione	
OBIETTIVO OPERATIVO								
AZIONE								
Ufficio Borsa Merci/Prezzi - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	il 16 giugno si è svolta la sessione formativa con responsabile CED per le istruzioni operative necessarie per la revisione delle pagine di competenza
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Ufficio Mediazione - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	il 16 giugno si è svolta la sessione formativa con responsabile CED per le istruzioni operative necessarie per la revisione delle pagine di competenza
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Ufficio Metrologia legale - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	Adeguate al nuovo layout del sito web le pagine dedicate alla metrologia Per esigenze d'ufficio (attività ispettiva esterna) si registra mancata partecipazione a sessione formativa del 16 giugno. Presa visione successivamente della documentazione
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Ufficio Tutela del consumatore/sanzioni - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	realizzate pagine su nuovo sito camerale inerenti Concorsi a premi, Sanzioni, Raccolta usi e consuetudini il 16 giugno si è svolta la sessione formativa con responsabile CED per le istruzioni operative necessarie per la revisione delle pagine di competenza
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Ufficio Vigilanza prodotti - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	Revisionate e aggiornate tutte le pagine web relative alla Vigilanza prodotti Per esigenze d'ufficio (attività ispettiva esterna) si registra mancata partecipazione a sessione formativa del 16 giugno. Presa visione successivamente della documentazione
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Organizzazione e Personale - Revisione della comunicazione esterna	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	100,00%	Completata attività di caricamento e aggiornamento pagine internet in data 27/10/2016
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Uff. Gestione Risorse Umane/Formazione - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	il 16 giugno si è svolta la sessione formativa con responsabile CED per le istruzioni operative necessarie per la revisione delle pagine di competenza
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Ragioneria e Affari Generali - Revisione della comunicazione esterna	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	100,00%	Revisionate le pagine di competenza degli uffici
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Ragioneria Affari Generali - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	il 16 giugno si è svolta la sessione formativa con responsabile CED per le istruzioni operative necessarie per la revisione delle pagine di competenza
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET			Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE	
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore		Performance Obiettivo o Azione
OBIETTIVO OPERATIVO								
AZIONE								
Uffici di Staff - Revisione della comunicazione esterna							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
Uffici di staff - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	il 16 giugno si è svolta la sessione formativa con responsabile CED per le istruzioni operative necessarie per la revisione delle pagine di competenza	
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Attività in materia di anticorruzione e trasparenza							100,00%	
Servizi Anagrafici - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
Controllo a campione pratiche SCIA							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	I controlli sono proseguiti con 8 verifiche a campione anche nel secondo semestre, senza alcuna criticità. In complesso i controlli effettuati sono stati 16.	
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Implementazione nel sito istituzionale pagina su cancellazioni d'ufficio							100,00%	
	Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3)	0,50	>=	1,00	4,00	100,00%	La creazione della pagina sul sito è stata tempestiva ed ha permesso la pubblicazione di 4 elenchi nel corso dell'intero anno	
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Registro Imprese - Albi Ruoli e Sanzioni: attuazione del Piano di prevenzione della corruzione e adempimenti in materia di trasparenza							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	Incontri di formazione del 14.9.2016 (start-up) e del 9.11.2016 (adempimenti di fine anno) hanno concluso l'attività iniziata nel primo semestre (29 giugno, 26 maggio e 24 febbraio).	
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Rilevazione posizioni evase con autorizzazione							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	Le attività di controllo sono risultate regolari; nessuna posizione inserita in elenco 'casi anomali'	
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Sedi decentrate: attuazione del Piano di prevenzione della corruzione e adempimenti in materia di trasparenza							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	E' stato redatto, a cura della Responsabile dell'ufficio e con cadenza mensile, un elenco riguardante i protocolli dei certificati annullati al fine di tenere monitorata la procedura di annullamento	
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Servizio Ragioneria e Affari generali: misure per contrastare il fenomeno della corruzione e adempimenti a tutela della trasparenza							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
							100,00%	
							Con determinazione SG n. 618 del 20/12/2016 è stato aggiornato l'elenco dei termini di conclusione dei procedimenti	

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET				Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance Obiettivo o Azione	
OBIETTIVO OPERATIVO								
AZIONE								
Adozione misure in materia di prevenzione della corruzione e a tutela della trasparenza dell'attività amministrativa	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%		amministrativi. La Relazione al PTPC 2016 - 2018 è stata portata in comunicazione nella riunione di Giunta del 21/12/2016.
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		Approvazione del PTPC 2016-2018 con DG 13 del 27.1.2016; aggiornamento modulistica nell'intranet e monitoraggio sulla reportistica
Aggiornamento sezione sito web e adempimenti anticorruzione	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	Report trimestrali procedimenti amministrativi e registro del rischio pubblicati secondo le scadenze richieste
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		Aggiornamento sezione web e pubblicazione report trimestrali procedimenti amministrativi e registro del rischio
Amministrazione trasparente e adempimenti anticorruzione	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	La sezione Amministrazione Trasparente è stata riversata nel nuovo sito internet. Entro il 23/12/2016 è stata adeguata la sezione alle nuove disposizioni contenute nel D. Lgs. 97/2016.
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	effettuato controllo del campione di mandati . tot. mandati 2016: nr. 3280, mandati controllati 330
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Enti controllati - Aggiornamento sezione informativa	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	Aggiornata sezione enti controllati in Amministrazione Trasparente nel mese di febbraio e successive integrazioni nel secondo semestre
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Pubblicazione Indice tempestività pagamenti	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	Rispettate le scadenze di pubblicazione dell'indice trimestrale di tempestività dei pagamenti. indice annuale pari a -21,87, con il 92,26% dei pagamenti effettuati entro i 30 giorni
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Trasparenza e Prevenzione della Corruzione: Gruppo di lavoro per esame procedure in essere, revisione e monitoraggio	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	In data 19/12/2016 effettuato incontro con gruppo di lavoro per aggiornamento su D. Lgs. 97/2016 e sul PNA 2016 in previsione dell'adeguamento della sezione Amministrazione Trasparente e della stesura del PTPCT 2017 - 2019.
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		Effettuati incontri in gennaio 2016 con alcuni capi servizio e ufficio per esame nuove procedure di prevenzione della corruzione. In data 16/6/2016 breve illustrazione ai capi servizio delle principali novità del nuovo Decreto Trasparenza.

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET			Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	
OBIETTIVO OPERATIVO							
AZIONE							
Uffici di Staff - attività in materia di anticorruzione e trasparenza							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	
Aggiornamento e pubblicazione bimestrale elenchi provvedimenti adottati dagli Organi camerali							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	Gli elenchi di provvedimenti sono stati pubblicati con una tempistica inferiore a quella prevista dalla norma (2 mesi anziché 6 mesi).
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
Ciclo di gestione della performance - integrazione fasi con azioni del Piano Prevenzione della corruzione							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	verificata l'esecuzione delle azioni del Piano attinenti alla trasparenza e alla prevenzione della corruzione
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
Rilevazione costi dei processi camerali							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	attività completata nel mese di agosto, in tempo utile per il primo rilascio dei dati elaborati effettuato da UNIONCAMERE. Prospetto pubblicato nella sezione Amministrazione Trasparente del sito.
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
Servizio Promozione attività in tema di anticorruzione e trasparenza							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	
Adozione azioni anticorruzione Servizio Promozione e relative rilevazioni							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
Nuova mappatura processi Piano Anticorruzione							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	La mappatura processi del servizio ai fini del Piano Anticorruzione è stata completata nel corso del 1° semestre
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
Albo imprese artigiane - Prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	
Albo Imprese Artigiane - Controllo pratiche non evase							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	si è aggiunto nel secondo semestre il controllo di 354 pratiche suddivise in pratiche non elaborate (25) cioè pratiche che non sono state portate all'evasione della parte artigiana , e 324 invece evase per le quali il sistema automatico ha rilevato qualche difformità o errore
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
Albo Imprese Artigiane: controllo a campione pratiche evase per verifica requisiti attività 2° semestre							100,00%
	Atti di controllo eseguiti (KPI20)	1,00	>=	60,00	60,00	100,00%	si sono effettuati 10 controlli al mese su pratiche riportanti il modello A.A. e già evase. Nessun errore riscontrato

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET			Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	
OBIETTIVO OPERATIVO							
AZIONE							
Albo Imprese Artigiane: controllo a campione pratiche evase per verifica requisiti - attività 1^ semestre							100,00%
	Atti di controllo eseguiti (KPI20)	1,00	>=	50,00	60,00	100,00%	
Albo Imprese Artigiane: controllo a campione sulle Segnalazioni Certificate di Inizio Attività							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
Uffici Certificazioni/vidimazioni e Certificazioni Estero-Prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	
Controlli su procedure di rilascio certificati e visure allo sportello							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
Controlli su procedure rilascio certificati di libera vendita							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
Controlli sulle dichiarazioni rese per il rilascio dei certificati di origine comunitari							100,00%
	% attività di verifica (KPI56)	1,00	>=	5,00%	5,65%	100,00%	
Controllo sulle richieste di rilascio di certificati in esenzione di bollo							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
Miglioramento dell'efficienza dei processi interni							99,45%
Processi relativi al Sistema Qualità e Servizio Promozione							96,43%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	
Indagine esterna di Customer Satisfaction							100,00%
	Utilizzo risorse interne (KPIM109)	0,70	=	SI	SI	100,00%	
	Customer Satisfaction - questionari spediti (KPIM93)	0,20	>=	3.500,00	4.229,00	100,00%	
	Customer Satisfaction - questionari compilati restituiti (KPIM94)	0,10	>=	350,00	412,00	100,00%	
Indagine interna di Customer Satisfaction							100,00%
	Utilizzo risorse interne (KPIM109)	1,00	=	SI	SI	100,00%	
Predisposizione esecutivo Catalogo Verona Olive Oil Contest							100,00%
	Utilizzo risorse interne (KPIM109)	1,00	=	SI	SI	100,00%	

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET			Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE	
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore		Performance Obiettivo o Azione
OBIETTIVO OPERATIVO								
AZIONE								
Realizzazione attività ricerca sponsor nuovo portale istituzionale							100,00%	Con deliberazione n. 15 del 27 gennaio 2016 è stata avviata la procedura di sponsorizzazione dell'homepage del sito istituzionale. Entro il 1° semestre è pervenuta una offerta di sponsorizzazione.
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
Realizzazione nuovo format Guida Verona Wine Top							100,00%	E' stato creato un nuovo format della Guida Verona Wine Top. In particolare per la realizzazione della copertina è stata richiesta la collaborazione a titolo gratuito del Liceo Artistico Statale di Verona "Nani-Boccioni". Sono state riviste le pagine dedicate ai Consorzi di Tutela e sono state inserite delle pagine dedicate agli sponsor
	Utilizzo risorse interne (KPIM109)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
Realizzazione schede partecipanti Verona Wine Top e Verona Olive Oil Contest all'estero							100,00%	realizzate schede per tutte le iniziative Verona Wine Top e Verona Olive Oil Contest all'estero
	Utilizzo risorse interne (KPIM109)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
Uffici servizio Promozione - Scarto d'archivio							50,00%	realizzati 3 incontri con personale Servizio Promozione per valutazione documentazione da scartare per ragioni organizzative l'ufficio non ha partecipato a riunioni con responsabile Protocollo. In data 27 aprile inoltrato a mezzo e-mail dell'elenco documentazione archiviata
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
	Sessioni organizzative o incontri di coordinamento (KPIM121)	0,50	>=	2,00	0,00	0,00%		
Miglioramento delle attrezzature e dei servizi del sistema informatico camerale							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
Supporto al RUP per gli aspetti informatici nell'ambito della ristrutturazione della sede camerale							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Supporto per gli aspetti informatici nell'acquisto e distribuzione di attrezzature							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Processi relativi all'Ufficio CED/Centro stampa							100,00%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
Valutazione delle attività dell'ufficio CED/Centro stampa							100,00%	
	CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse) (KPI11)	1,00	>=	3,00	4,80	100,00%	Sondaggio su aspetti di qualità (punti 4,68 su 5) e aspetti di tempestività (4,91 su 5) media=4,80	

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET			Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	
OBIETTIVO OPERATIVO							
AZIONE							
Registro Imprese - controllo qualità dati e aggiornamento procedure							100,00%
	Rispetto tempi evasione (5 giorni) pratiche Registro Imprese (KPI53)	0,50	>=	90,00%	94,39%	100,00%	
	% cancellazioni evase (KPI69)	0,50	>=	100,00%	100,00%	100,00%	
Cancellazioni d'ufficio							100,00%
	% cancellazioni evase (KPI69)	1,00	>=	100,00%	100,00%	100,00%	
Completamento attività di riorganizzazione delle sedi decentrate							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	Predisposizione di piani settimanali per l'assegnazione delle risorse al Registro Imprese e per la rotazione e sostituzione sulle sedi decentrate
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
Controllo requisiti start up pmi innovative incubatori							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	<p>Nel secondo semestre è stata avviata istruttoria per l'assolvimento degli adempimenti periodici con particolare riferimento all'adempimento di mantenimento dei requisiti connesso al deposito del bilancio di esercizio.</p>
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	<p>START UP INNOVATIVE - In data 15 marzo 2016 vengono esaminate le visure storiche di tutte le Start up Innovative iscritte nella sezione Speciale del Registro Imprese di Verona. Si evidenzia che le posizioni iscritte sono in totale 71 e si procede con l'analisi di ogni singola visura sia nella parte ordinaria dedicata ai dati da pubblicare nel Registro Imprese (Riquadro 032) sia nella parte storica con l'esame delle singole trascrizioni. In alcuni casi, laddove l'informazione era dubbia, si è proceduto anche alla verifica dell'adempimento tramite attiweb. Effettivamente su alcune posizioni l'adempimento previsto dall'art.25 co. 14 del D.L. 179/2012 non è stato presentato e come da orientamento ministeriale si procede a sospendere la società da benefici, premialità ed esenzioni direttamente riconnessi alla disciplina delle start up; segue invio lettera di comunicazione alla società e comunicazione al MISE. In pochi casi purtroppo non è stato presentato nemmeno l'adempimento previsto dall'art. 25 co.15 del D.L. 179/2012 pertanto si è ritenuto di dare avvio al procedimento di cancellazione dalla sezione speciale tramite informativa alla società inadempiente (15 lettere inviate c.14.)</p>
Creazione quadro sinottico sanzioni							100,00%
	Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3)	0,50	>=	2,00	3,00	100,00%	Predisposto quadro sinottico per sanzioni cooperative e start-up incubatori e PMI innovative
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	Predisposti 2 quadri sinottici per casi comuni per società ed atti vari di società di capitali

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET				Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance Obiettivo o Azione	
OBIETTIVO OPERATIVO								
AZIONE								
Mantenimento dei tempi di evasione per le prat. R.I.	Rispetto tempi evasione (5 giorni) pratiche Registro Imprese (KPI53)	1,00	>=	90,00%	94,39%	100,00%	100,00%	
Telelavoro	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	Regolarmente proseguita l'attività, iniziata dal mese di maggio, da parte delle addette Ghisellini e Stabelli. Dai controlli effettuati non risultano anomalie rispetto ai parametri stabiliti per la gestione delle pratiche telematiche del registro imprese e nello svolgimento delle altre attività assegnate
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	
Uffici Servizio Registro Imprese - Scarto d'archivio	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	Non è stato individuato nessun elemento idoneo allo scarto.
	Sessioni organizzative o incontri di coordinamento (KPIM121)	0,50	>=	2,00	2,00	100,00%	100,00%	Riunione con responsabile Protocollo il 10 marzo 2016 e successive verifiche dell'elenco documentazione archiviata.
Processi del Servizio Regolazione del Mercato	Tempi medi gestione attività (KPI49)	0,50	<=	3,00	1,59	100,00%	100,00%	valore della media annuale. nel secondo semestre riduzione dei tempi a 1,39 gg rispetto i 1,77 del 1° semestre
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	
Attivazione iniziative di sponsorizzazione per eventi	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	100,00%	pubblicato 1 avviso di sponsorizzazione
	Monitoraggio tempi di evasione istanze di cancellazione protesti	Tempi medi gestione attività (KPI49)	1,00	<=	3,00	1,59	100,00%	100,00%
Uff. Brevetti/Protesti - Scarto d'archivio	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	redatto e consegnato elenco materiale da scartare
	Sessioni organizzative o incontri di coordinamento (KPIM121)	0,50	>=	2,00	2,00	100,00%	100,00%	Riunione con responsabile Protocollo l'8 marzo 2016 e successive verifiche dell'elenco documentazione archiviata e redazione elenco proposte scarti da effettuare
Uff. Mediazione - Scarto d'archivio	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	
	Sessioni organizzative o incontri di coordinamento (KPIM121)	0,50	>=	2,00	2,00	100,00%	100,00%	Riunione con responsabile Protocollo l'8 marzo 2016 e successive verifiche dell'elenco documentazione archiviata.
Uff. Metrologia legale - Scarto d'archivio	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	Analizzati i documenti in archivio. Nessun documento scartato
	Sessioni organizzative o incontri di coordinamento (KPIM121)	0,50	>=	2,00	2,00	100,00%	100,00%	Riunione con responsabile Protocollo l'8 marzo 2016 e successive verifiche, con la responsabile del Servizio, dell'elenco documentazione archiviata.

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET			Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	
OBIETTIVO OPERATIVO							
AZIONE							
Uff. Tutela del consumatore - Scarto d'archivio							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	comunicato elenco materiale da scartare alla Responsabile del Servizio in data 29/06/2016
	Sessioni organizzative o incontri di coordinamento (KPI121)	0,50	>=	2,00	2,00	100,00%	8 marzo 2016 riunione con responsabile Protocollo, in seguito riunione di ufficio. Consegnato elenco materiale da scartare a Responsabile Servizio in data 29.6
Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali							100,00%
	Percentuale di completamento mappatura processi (KPI71)	1,00	>=	90,00%	100,00%	100,00%	
Adeguamento posizioni assicurative banca dati Inps							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	Effettuato adeguamento posizioni assicurative dipendenti banca dati inps.
Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Adeguamento posizioni previdenziali dei dipendenti camerali							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	Completato adeguamento posizioni previdenziali dipendenti camerali.
Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Aggiornamento posizioni trattamento di fine rapporto							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	Terminato aggiornamento posizioni trattamento di fine rapporto dipendenti camerali.
Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
Certificazioni ai sensi dell'art.4 c.6-ter e 6-quater del D.P.R. 22.07.1998 N. 322 - Protocollo e invio tramite GE.DOC							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	
Conservazione a norma							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	Elaborato il Manuale di conservazione della documentazione camerale, anche con il coinvolgimento dell'Ufficio CED per la parte di relativa competenza
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	Determinazione n.346 del 24.6.2016 per individuazione del responsabile interno della conservazione; seguirà approvazione di convenzione con Infocamere dopo attivazione progetto da parte Società
Controllo procedure riscossione ed emissione ruoli esattoriali							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	effettuato tutti i controlli propedeutici all'emissione del ruolo DA 2014, emesso in data 25/12/2016
Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET			Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	
OBIETTIVO OPERATIVO							
AZIONE							
Creazione fascicolo informatico per singola partecipata	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	Creato fascicolo informatico in GEDOC per singola partecipata e archiviazione delle deliberazioni anno 2015 (quasi completata) e avvio anno 2016
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
Gestione flussi documentali	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	Effettuato controllo completo sui registri giornalieri di protocollo prima dell'invio in conservazione
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
Gestione fornitori/clienti - liquidazione telematica delle fatture	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	Liquidazione telematica a regime delle fatture di acquisto
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
Razionalizzazione attività di protocollazione	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	L'Ufficio ha dato applicazione all'oggettario predisposto nel primo semestre, provvedendo anche all'implementazione. Predisposizione oggettario ad uso dell'Ufficio Protocollo e verificata fattibilità implementazione del piano di fascicolazione predisposto da Infocamere.
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
Recupero crediti diritto annuale nei confronti delle società di capitali cessate	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	verificate le 322 società di capitali cessate risultanti dal provvisorio di ruolo.
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
Rideterminazione fondi per progressioni storiche (dich. Congiunta 4 CCNL 09.05.2006)	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	Effettuata rideterminazione fondi per progressioni storiche (dich. congiunta)
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
Riduzione % protocolli errati	% errore su protocollazione (KPI55)	1,00	<=	5,00%	1,70%	100,00%	Controllo eseguito su tutte le registrazioni di protocollo dell'ufficio
Rottamazione ruoli ante 1999 - controlli propedeutici	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	verificate le posizioni come da campionatura per un totale di 415 ditte individuate per codice fiscale
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
Ufficio Contabilità - Scarto d'archivio	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	L'Ufficio ha dato comunicazione in merito alla documentazione di competenza oggetto di scarto. Riunione con responsabile Protocollo il 4 marzo 2016; in data 16 maggio riunione del Servizio per verifica stato lavori
	Sessioni organizzative o incontri di coordinamento (KPIM121)	0,50	>=	2,00	2,00	100,00%	

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET			Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	
OBIETTIVO OPERATIVO							
AZIONE							
Ufficio Diritto Annuo - Scarto darchivio	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	L'Ufficio ha dato comunicazione in merito alla documentazione di competenza oggetto di scarto.
	Sessioni organizzative o incontri di coordinamento (KPIM121)	0,50	>=	2,00	2,00	100,00%	Riunione con responsabile Protocollo il 4 marzo 2016; in data 16 maggio riunione del Servizio per verifica stato lavori
Ufficio GEP - Scarto darchivio	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	L'Ufficio ha dato comunicazione in merito alla documentazione di competenza oggetto di scarto.
	Sessioni organizzative o incontri di coordinamento (KPIM121)	0,50	>=	2,00	2,00	100,00%	Riunione con responsabile Protocollo il 4 marzo 2016; in data 16 maggio riunione del Servizio per verifica stato lavori
Ristrutturazione sede - Monitoraggio e adeguamento procedure sicurezza	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	
Adeguamento Piano di emergenza	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	Oltre agli adeguamenti alla fase 2 lavori, i Documenti di Valutazione Rischio (DVR) delle sedi di S.Bonifacio e Villafranca sono stati realizzati e adottati ex novo in seguito al trasferimento sede
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
Ristrutturazione sede: cartellonistica con indicazioni nuove ubicazioni degli uffici	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	Adeguate cartellonistica alla fase 2 lavori con conseguente spostamento uffici dall'ala sud all'ala nord edificio
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
Processi relativi al Servizio Organizzazione e Personale	Eventi formativi o incontri specialistici (KPI13)	0,50	>=	2,00	2,00	100,00%	100,00%
	Pubblicazioni e report informativi redatti dall'Ente (KPI3)	0,50	>=	7,00	8,00	100,00%	
Conciliazione vita-lavoro e benessere organizzativo	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	100,00%
Contrattazione Decentrata Integrativa 2016-2018	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	100,00%
Gestione banca dati formazione	Corsi formazione registrati/corsi formazione comunicati (KPIAM117)	1,00	>=	90,00%	98,00%	100,00%	100,00%
Gestione crescita professionale del personale	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	Piano annuale della formazione approvato dal Comitato Dirigenti in data 11/5/2016; Report formazione I semestre 2016 in data 11/4/2016 e Report II semestre 2016 in data 7/11/2016
	Completamento attività previste nel 1^ semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
Programma triennale del fabbisogno di personale 2016-2018	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	100,00%

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET			Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE	
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore		Performance Obiettivo o Azione
OBIETTIVO OPERATIVO								
AZIONE								
Riorganizzazione dei processi dell'ufficio Gestione Risorse Umane	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	100,00%	Trasmesso al dirigente documento con proposte migliorative analizzate in una riunione svoltasi il 20/10/2016
Uff. Gestione Risorse umane - Nuovo applicativo gestione presenze	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	100,00%	Comunicazione di servizio prot. N.6462 in data 8.3.2016 con manuali operativi per dipendenti e responsabili
Ufficio Gestione Risorse Umane - Scarto di archivio	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	Trasmesso elenco documentazione per scarto in data 15/9/2016
	Sessioni organizzative o incontri di coordinamento (KPIM121)	0,50	>=	2,00	2,00	100,00%		Riunione con responsabile Protocollo l'8 marzo 2016 e successive verifiche, con la responsabile del Servizio, dell'elenco documentazione archiviata.
Processi relativi all'ufficio Commercio Estero							100,00%	
	% carnet ATA rilasciati entro 5 giorni (KPI38)	0,50	>=	80,00%	100,00%	100,00%		
	% rilascio certificati a vista (KPI80)	0,50	>=	95,00%	100,00%	100,00%		
Riduzione dei tempi di rilascio dei certificati di origine comunitari							100,00%	
	% rilascio certificati a vista (KPI80)	1,00	>=	95,00%	100,00%	100,00%		Tutti i 13.476 certificati rilasciati sono risultati nei tempi
Riduzione dei tempi per il rilascio dei carnet ATA							100,00%	
	% carnet ATA rilasciati entro 5 giorni (KPI38)	1,00	>=	80,00%	100,00%	100,00%		Tutti i 143 carnet rilasciati sono risultati nei tempi
Uff. Certificazioni/Estero - Scarto d'archivio	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
	Sessioni organizzative o incontri di coordinamento (KPIM121)	0,50	>=	2,00	2,00	100,00%		Riunione con responsabile Protocollo l'8 marzo 2016 e successive verifiche dell'elenco documentazione archiviata.
Migliorare l'efficienza dei servizi certificativi e delle attività dirette al pubblico							100,00%	
	Media certificati e visure per addetto (KPI109)	1,00	>=	500,00	2.359,13	100,00%	100,00%	
Riduzione dei tempi per il rilascio elenchi dal Registro Imprese							100,00%	
	% elenchi rilasciati entro 5 giorni (KPI37)	1,00	>=	85,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Tutti i 104 elenchi rilasciati sono risultati nei tempi
Rilascio certificazioni e visure dal Registro Imprese ed Albo artigiani							100,00%	
	Media certificati e visure per addetto (KPI109)	1,00	>=	500,00	2.359,13	100,00%	100,00%	Il target di 500 è riferito alla media semestrale per addetto, i valori esposti sono complessivi sull'anno (5.426 documenti e 2,3 unità di personale dedicate)
Vidimazione dei libri e registri a seguito presentazione pratiche L2.							100,00%	
	Media pratiche per vidimazione libri e registri (KPI110)	1,00	>=	200,00	1.465,22	100,00%	100,00%	Il target di 200 è riferito alla media semestrale per addetto, i valori esposti sono complessivi sull'anno (3.370 documenti e 2,3 unità di personale dedicate)
Processi dell'ufficio Albo artigiani	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	
	Rispetto tempi evasione pratiche Albo Artigiani (KPI77)	0,50	>=	85,00%	92,90%	100,00%		
Pulizia archivio Albo Artigiani: imprese riportanti in visura il riconoscimento dell'artigianato artistico							100,00%	completate le 1000 posizioni delle visure che riportavano erroneamente la dicitura in categoria "lavorazioni artistiche tradizionale"
	Atti di controllo eseguiti (KPI20)	0,50	>=	1.000,00	1.000,00	100,00%	100,00%	
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		predisposto elenco completo delle posizioni da controllare e assegnato n. 250 posizioni ad operatore per un totale di 1000 controlli da effettuare

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET				Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance Obiettivo o Azione	
OBIETTIVO OPERATIVO								
AZIONE								
Rispetto tempi evasione delle pratiche telematiche artigiane	Rispetto tempi evasione pratiche Albo Artigiani (KPI77)	1,00	>=	85,00%	92,90%	100,00%	100,00%	l'anno è stato completato con 6128 pratiche che sono state evase per il 52,8% in due giorni e 40,1% dai tre ai cinque giorni. Si riporta quindi una percentuale del 92,9% di pratiche entro i 5 giorni equivalenti a 5.693 pratiche
Uff. Albo Artigiani - Scarto d'archivio	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	100,00%	non si è effettuato alcun scarto di archivio in quanto il materiale archiviato è per sua natura da conservare (riconoscimento di requisiti, verbali dell'ex CPA). Con l'avvento del telematico ogni pratica viene archiviata in attiweb
	Sessioni organizzative o incontri di coordinamento (KPIM121)	0,50	>=	2,00	2,00	100,00%		Riunione con responsabile Protocollo il 10 marzo 2016 e successive verifiche dell'elenco documentazione archiviata.
Processi relativi all'ufficio Provveditorato							95,83%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		
Attività di monitoraggio auto camerali	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%		
	Completamento attività previste nel 1° semestre (KPI88)	0,50	=	SI	SI	100,00%		Acquisiti i libretti di chilometraggio auto con controllo mensile
Effettuazione gara Tesoreria	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		Indizione procedura con Det. n. 193/4.4.2016. Aggiudicazione servizio con Det. n. 326/15.6.2016
Effettuazione gara agenzia viaggi	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		Indizione procedura con Det. n. 102/15.2.2016. Aggiudicazione servizio con Det. n. 157/14.3.2016
Effettuazione gara inserimento dati Registro Imprese	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		Indizione procedura con Det. 473/22.9.2016 e aggiudicazione servizio con Det. 520/21.10.2016
Effettuazione gara vigilanza	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%		Indizione procedura con Det. n. 125/2.3.2016. Aggiudicazione servizio con Det. n. 238/26.4.2016
Ufficio Provveditorato - Scarto d'archivio	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%		L'elenco della documentazione archiviata, inviato all'ufficio con e-mail del 27 aprile, è stato valutato dal personale dell'ufficio nel mese di agosto 2016 con l'individuazione delle possibili operazioni di scarto, oltre che integrato con ulteriore documentazione da consegnare all'archiviazione
	Sessioni organizzative o incontri di coordinamento (KPIM121)	0,50	>=	2,00	0,00	0,00%		per ragioni organizzative l'ufficio non ha partecipato a riunioni con responsabile Protocollo. In data 27 aprile inoltre a mezzo e-mail dell'elenco documentazione archiviata

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET			Risultati annuali		COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso		Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	
OBIETTIVO OPERATIVO							
AZIONE							
Processi del Servizio Studi e Ricerca							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	individuati atti e documenti presenti in archivio da eliminare; redatto e trasmesso al responsabile del progetto elenco relativo
Studi e ricerca - Scarto d'archivio							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	
	Sessioni organizzative o incontri di coordinamento (KPIM121)	0,50	>=	2,00	2,00	100,00%	Riunione del personale Servizio Studi e ricerca con responsabile Protocollo il 4 marzo 2016 e successiva riunione di ufficio per esame elenco documentazione archiviata
Processi degli Uffici in Staff al Segretario Generale							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	1,00	=	SI	SI	100,00%	
Uffici in Staff - Scarto d'archivio							100,00%
	Realizzazione completa iniziativa o attività (KPI6)	0,50	=	SI	SI	100,00%	A conclusione dell'attività, in data 29 marzo 2016, è stato trasmesso l'elenco dei documenti oggetto di scarto d'archivio.
	Sessioni organizzative o incontri di coordinamento (KPIM121)	0,50	>=	2,00	2,00	100,00%	Riunione con responsabile Protocollo il 7 marzo 2016 e successive verifiche dell'elenco documentazione archiviata.

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 2016 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 con distinzione per semestre.

Obiettivi del Segretario Generale Cesare Veneri

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

Nel 2016 si completeranno i lavori di ristrutturazione dell'immobile sede della Camera di Commercio con il completamento delle fasi 2 e 3 (trasferimento provvisorio di tutti gli uffici nell'ala nord e lavori nell'ala sud dell'edificio, al termine dei quali tutti gli uffici avranno collocazione definitiva). 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
Peso obiettivo: 25%

Comitato Dirigenti

Riunioni mensili, anno 2016, sulla ristrutturazione della sede camerale

1. **28 gennaio**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: Sopralluogo cantiere, verifica progressione lavori. Valutazione problematiche connesse al trasferimento uffici da ala sud ad ala nord.
2. **24 febbraio**, presenti Presidente Riello, Veneri, Borghero, Scola, Infocamere, Imprese. Argomento: impianto multimediale per le nuove sale riunioni. Valutazione adeguatezza soluzioni proposte da Infocamere.
3. **22 marzo**, presenti Veneri, Borghero, Scola, Carlini, Infocamere. Argomento: impianto multimediale a servizio delle sale riunioni.
4. **14 aprile**, presenti Veneri, Borghero, Scola,. Argomento: valutazione problematiche di cantiere e decisioni conseguenti (applicazione di impermeabilizzazione sulla facciata, giardino pensile, reception).
5. **23 maggio**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: scivolosità pavimenti delle zone già ristrutturate. Valutazione sulle misure da adottare per garantire la sicurezza degli utenti e dei dipendenti.
6. **24 giugno**, presenti Presidente Riello, Veneri, Borghero, Scola, Direzione Lavori: sopralluogo cantiere, verifica progressione lavori.
7. **28 luglio**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: illustrazione da parte del RUP delle lavorazioni aggiuntive la cui esigenza è emersa

- successivamente alla predisposizione del progetto e della prima variante (modifica vetrata e serramenti porticato, inserimento box reception al piano terra e relativi adeguamenti edili e impiantistici, trattamenti antiscivolo su pavimenti dei percorsi disabili, ecc.).
8. **29 agosto**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: riunione di programmazione e coordinamento in vista dei traslochi degli uffici in corrispondenza con la conclusione della fase 2 e l'inizio della fase 3 dei lavori.
 9. **8 settembre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomenti: prosecuzione attività di programmazione e coordinamento in vista dei traslochi degli uffici in corrispondenza con la conclusione della fase 2 e l'inizio della fase 3 dei lavori.
 10. **27 settembre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomenti: verifica dell'andamento delle attività di trasloco uffici e risoluzione delle relative problematiche
 11. **18 ottobre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomenti: illustrazione da parte del RUP di ulteriori lavorazioni imprevedibili da inserire in variante 2 (rifacimento degli impianti di pressurizzazione dei locali filtro a piani primo e secondo interrato, modifiche arredi, modifica pedana auditorium, ecc.).
 12. **22 novembre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: verifica tempistica per conclusione lavori.
 13. **22 dicembre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: valutazione problematiche varie (in particolare la difficoltà da parte della D.L. a "chiudere" la variante per il sopravvenire di nuove esigenze di piccole lavorazioni non previste né prevedibili al momento della progettazione, né al momento della predisposizione della prima variante).

In conclusione si ritiene importante precisare che l'attività di ristrutturazione è avvenuta con la presenza del personale e garantendo la piena funzionalità degli uffici: ciò è stato possibile anche grazie all'attività, da parte del comitato dei dirigenti, di coordinamento e di risoluzione di quei problemi che non potevano trovare soluzione presso altri soggetti (RUP, Direzione Lavori, imprese ecc.). In realtà il numero di incontri tra dirigenti per la risoluzione dei problemi che si ponevano di volta in volta è stato molto maggiore di quelli

necessari per il raggiungimento del presente obiettivo. Oltre alle 13 riunioni formali sopra indicate e svolte in presenza, infatti, è stato costante il contatto dei dirigenti: anche in quelle occasioni nelle quali, a fronte di questioni che richiedevano risposte urgenti, non era possibile incontrarsi di persona, si trovava comunque il modo di comunicare (anche via e-mail o per telefono) per individuare tempestivamente le soluzioni più appropriate alle varie criticità emerse dal cantiere. Proprio questa flessibilità decisionale del comitato dei dirigenti ha consentito quindi di raggiungere il risultato del completamento della ristrutturazione risolvendo le problematiche che venivano portate alla sua attenzione, le quali, se non correttamente gestite, avrebbero potuto portare, in alcuni casi, anche all'interruzione dei lavori.

2 - Realizzazione riforma Camere di Commercio

Nel corso del 2016 in applicazione della legge 7 agosto 2015 n. 124 e del conseguente D. Lgs. attuativo l'Ente sarà chiamato a mettere in pratica quanto previsto nell'ambito del processo di riforma dell'intero sistema camerale. Il processo molto complesso ed articolato prevede la realizzazione di un insieme di piani di razionalizzazione e riorganizzazione della CCIAA anche in relazione ai compiti e alle funzioni che la normativa individua. Si renderà pertanto necessario procedere prioritariamente ad una attenta analisi della realtà dell'Ente cui far seguire la concretizzazione di quanto la normativa prevede, supportando adeguatamente gli organi camerali nel loro processo decisionale, e nel contesto di un fattivo confronto con gli altri soggetti del sistema camerale.

Indicatore di misurazione: predisposizione attività e piani previsti dal decreto legislativo di attuazione della riforma del sistema camerale nel rispetto della prescritta tempistica

Peso obiettivo: 50%

Il complesso ed articolato percorso di riforma del sistema camerale che ha avuto inizio con la legge 7 agosto 2015 n. 124 avrebbe dovuto trovare concreta applicazione con l'emanazione di un decreto legislativo attuativo la cui approvazione era prevista nella prima metà dell'anno. La complessità del relativo iter di approvazione che prevedeva la partecipazione attiva di una serie composta di soggetti di diversa estrazione e le problematiche emerse nel corso delle varie discussioni hanno determinato uno slittamento dei tempi portando all'emanazione del D. Lgs. 219 il 25 novembre 2016. Pertanto da un punto di vista prettamente formale la predisposizione del piano di ristrutturazione del sistema camerale ha potuto così trovare concretizzazione solo nella prima metà del 2017.

Il ritardo registrato nell'iter della riforma con il conseguente slittamento di alcuni adempimenti non ha certamente ridotto il livello di attenzione ed attività in merito svolte nel corso dell'esercizio, ma al contrario ha richiesto un più approfondito e fattivo lavoro tecnico di analisi, elaborazione di proposte, coinvolgimento di stakeholders, al fine di incidere costruttivamente sulle modalità operative della riforma che stava prendendo forma, accompagnati da una attività di riorganizzazione interna realizzata in prospettiva di quanto la riforma stessa avrebbe poi definito.

L'attività di analisi, discussione delle proposte sul tavolo e di elaborazione di alternative migliorative si è sviluppata in modo continuativo nel corso dell'esercizio, prima internamente all'ente anche a supporto dei processi decisionali degli organi, e poi in maniera diffusa all'esterno, sui tavoli del sistema camerale sia a livello regionale che nazionale generando un fittissimo calendario di incontri e riunioni.

Altrettanto importante è stato anche il lavoro svolto nei confronti dei soggetti decisori esterni al sistema camerale al fine di una fattiva sensibilizzazione sui temi "caldi" della riforma attraverso incontri e

comunicazioni rivolti sia alla componente politica e imprenditoriale locale che regionale e nazionale. Tale attività è, tra l'altro, sfociata nell'audizione del 4 ottobre 2016 presso la competente commissione parlamentare del Senato della Repubblica del Presidente della Camera di Commercio di Verona, con il Segretario generale, assieme ad altre 4 CCIAA consorelle in rappresentanza dell'intero sistema, nel corso della quale è stato possibile sensibilizzare adeguatamente i Senatori in merito ad alcuni aspetti particolarmente sensibili della riforma in fase di approvazione. Quanto realizzato quindi in merito nel corso dell'anno, a supporto ed a fianco degli organi camerali, ha sicuramente richiesto una applicazione costante ed approfondita, ma ha consentito anche di ottenere il risultato dell'emanazione di una riforma dove, pur permanendo elementi discutibili, sono perlomeno stati introdotti alcuni correttivi irrinunciabili, tra cui va citato la possibilità di aumento del 20% del diritto annuo.

Ma come già anticipato anche il lavoro di riorganizzazione interno dell'ente è stato portato avanti nel corso dell'esercizio avendo come riferimento i contenuti della riforma che stavano prendendo forma con l'obiettivo di indirizzare conseguentemente le scelte e la struttura organizzativa.

Si è così concretizzato lo spostamento della borsa merci presso Veronamercato con l'obiettivo del conseguimento di un più proficuo rapporto costi benefici. In relazione alle nuove caratteristiche e limitazioni introdotte dalla riforma in materia di promozione ed internazionalizzazione si è proceduto alla riorganizzazione della struttura organizzativa della corrispondente area funzionale, indirizzando e adeguando l'attività operativa verso iniziative coerenti con quanto previsto dalla norma. Si è proceduto con decisione a sviluppare le attività inerenti all'alternanza scuola lavoro, campo di attività che la riforma affida come priorità alla camera di commercio. Con riferimento alla razionalizzazione delle aziende speciali e delle partecipazioni si è inoltre

concretizzata l'effettiva operatività della ex azienda speciale attraverso il conferimento in società partecipata e si è determinata la cessione a privati del ramo d'azienda relativo al laboratorio del marmo detenuto dalla relativa partecipata.

Il tema della riforma camerale nei suoi vari aspetti ha impegnato quindi intensamente l'attività nel corso dell'esercizio secondo i percorsi e i contesti operativi indicati dalla giunta, e si è concretizzato in azioni e risultati coerenti con le aspettative e gli obiettivi attesi e riscontrabili nei molteplici provvedimenti e relazioni prodotti.

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%

Peso obiettivo: 25%

Svolgimento attività

L'attività del servizio è stata assicurata con regolarità sia in relazione agli adempimenti propri che a quelli che richiedono il coinvolgimento degli altri uffici camerali coerentemente con la più generale attività di supporto e coordinamento connessa al ruolo baricentrico rivestito all'interno della struttura organizzativa dell'ente.

Nel corso dell'esercizio, caratterizzato da adeguamenti normativi introdotti e prospettati nell'ambito della riforma del sistema camerale in itinere che hanno richiesto capacità di flessibilità e rapidità di reazione e hanno

complicato non poco la gestione delle attività, gli obiettivi prefissati sono stati realizzati .

Il risultato economico dell'esercizio di segno positivo a fronte di una previsione a suo tempo approvata di segno contrario, è stato realizzato e reso possibile anche grazie ad un attento lavoro di gestione delle risorse ed ottimizzazione degli interventi rivolto all'interno del servizio e allargato all'intera struttura camerale in collaborazione con gli altri uffici. Tale continua e approfondita attività, che ha determinato anche una riorganizzazione delle risorse lavorative del servizio, ha consentito inoltre di gestire in modo adeguato la contrazione delle risorse derivante dalla riduzione del diritto annuo.

Governo delle criticità

In un esercizio caratterizzato da un risultato economico finale lusinghiero a dispetto della riduzione di risorse subita, non sono comunque mancati elementi di criticità che hanno richiesto una adeguata flessibilità e capacità di analisi prospettica atta ad prevenire e risolvere positivamente gli ostacoli che si sono via via frapposti al corretto fluire dell'attività.

In particolare la riduzione delle risorse economiche accompagnata da una contrazione progressiva del personale ha gioco forza richiesto un ulteriore ripensamento dell'organizzazione del servizio con una redistribuzione dei compiti e delle risorse capace di assicurare il rispetto dei compiti assegnati e il regolare svolgimento dell'attività. La situazione è stata pertanto affrontata con concretezza e tempestività con risultati positivi, nella consapevolezza comunque che con tale criticità sarà necessario fare i conti anche nel prossimo futuro e che pertanto si renderà necessario continuare a ragionare e pianificare sia i compiti che le risorse con flessibilità e concretezza senza preclusioni di sorta .

Anche la riforma del sistema camerale, con il suo carico di innovazioni vere o prospettate tali che si sono rincorse nel percorso di approvazione, non ha contribuito a un normale svolgimento delle attività ma al contrario ha

richiesto un lavoro di analisi prima e operativo poi che ha assorbito ulteriori energie e risorse in un contesto già caratterizzato da innumerevoli adempimenti. Anche questa situazione è stata comunque affrontata con professionalità e perseveranza riuscendo così ad assolvere positivamente al compito.

Nel corso dell'esercizio inoltre, oltre alla corretta e tempestiva attuazione di nuovi adempimenti contabili introdotti, si è anche verificato l'avvicendamento della figura del tesoriere dell'ente ruolo assunto da un diverso istituto di credito a seguito degli esiti di una specifica gara. Anche tale situazione, verificatisi a metà dell'esercizio, ha pertanto richiesto un non indifferente intervento straordinario di adattamento organizzativo delle procedure, al fine di un corretto svolgimento delle funzioni, che ha interessato gran parte dell'esercizio. Anche in questo caso la soluzione delle problematiche emerse è stata positiva riuscendo a garantire la regolarità e la correttezza necessarie.

Conseguimento degli obiettivi

Performance Obiettivi per Area Organizzativa

RAGIONERIA E AFFARI GENERALI (DA (org))				
Aree Strategiche	Obiettivi Strategici	Programmi	Obiettivi Operativi	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	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	100,00%
		Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Ragioneria e Affari Generali - Revisione della comunicazione esterna	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali	100,00%



media performance obiettivi operativi assegnati 100%

Obiettivi del dirigente Area Affari Economici Riccardo Borghero

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

Nel 2016 si completeranno i lavori di ristrutturazione dell'immobile sede della Camera di Commercio con il completamento delle fasi 2 e 3 (trasferimento provvisorio di tutti gli uffici nell'ala nord e lavori nell'ala sud dell'edificio, al termine dei quali tutti gli uffici avranno collocazione definitiva). 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
Peso obiettivo: 25%

Comitato Dirigenti

Riunioni mensili, anno 2016, sulla ristrutturazione della sede camerale

1. **28 gennaio**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: Sopralluogo cantiere, verifica progressione lavori. Valutazione problematiche connesse al trasferimento uffici da ala sud ad ala nord.
2. **24 febbraio**, presenti Presidente Riello, Veneri, Borghero, Scola, Infocamere, Imprese. Argomento: impianto multimediale per le nuove sale riunioni. Valutazione adeguatezza soluzioni proposte da Infocamere.
3. **22 marzo**, presenti Veneri, Borghero, Scola, Carlini, Infocamere. Argomento: impianto multimediale a servizio delle sale riunioni.
4. **14 aprile**, presenti Veneri, Borghero, Scola,. Argomento: valutazione problematiche di cantiere e decisioni conseguenti (applicazione di impermeabilizzazione sulla facciata, giardino pensile, reception).
5. **23 maggio**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: scivolosità pavimenti delle zone già ristrutturate. Valutazione sulle misure da adottare per garantire la sicurezza degli utenti e dei dipendenti.
6. **24 giugno**, presenti Presidente Riello, Veneri, Borghero, Scola, Direzione Lavori: sopralluogo cantiere, verifica progressione lavori.
7. **28 luglio**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: illustrazione da parte del RUP delle lavorazioni aggiuntive la cui esigenza è emersa

- successivamente alla predisposizione del progetto e della prima variante (modifica vetrata e serramenti porticato, inserimento box reception al piano terra e relativi adeguamenti edili e impiantistici, trattamenti antiscivolo su pavimenti dei percorsi disabili, ecc.).
8. **29 agosto**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: riunione di programmazione e coordinamento in vista dei traslochi degli uffici in corrispondenza con la conclusione della fase 2 e l'inizio della fase 3 dei lavori.
 9. **8 settembre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomenti: prosecuzione attività di programmazione e coordinamento in vista dei traslochi degli uffici in corrispondenza con la conclusione della fase 2 e l'inizio della fase 3 dei lavori.
 10. **27 settembre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomenti: verifica dell'andamento delle attività di trasloco uffici e risoluzione delle relative problematiche
 11. **18 ottobre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomenti: illustrazione da parte del RUP di ulteriori lavorazioni imprevedibili da inserire in variante 2 (rifacimento degli impianti di pressurizzazione dei locali filtro a piani primo e secondo interrato, modifiche arredi, modifica pedana auditorium, ecc.).
 12. **22 novembre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: verifica tempistica per conclusione lavori.
 13. **22 dicembre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: valutazione problematiche varie (in particolare la difficoltà da parte della D.L. a "chiudere" la variante per il sopravvenire di nuove esigenze di piccole lavorazioni non previste né prevedibili al momento della progettazione, né al momento della predisposizione della prima variante).

In conclusione si ritiene importante precisare che l'attività di ristrutturazione è avvenuta con la presenza del personale e garantendo la piena funzionalità degli uffici: ciò è stato possibile anche grazie all'attività, da parte del comitato dei dirigenti, di coordinamento e di risoluzione di quei problemi che non potevano trovare soluzione presso altri soggetti (RUP, Direzione Lavori, imprese ecc.). In realtà il numero di incontri tra dirigenti per la risoluzione dei problemi che si ponevano di volta in volta è stato molto maggiore di quelli

necessari per il raggiungimento del presente obiettivo. Oltre alle 13 riunioni formali sopra indicate e svolte in presenza, infatti, è stato costante il contatto dei dirigenti: anche in quelle occasioni nelle quali, a fronte di questioni che richiedevano risposte urgenti, non era possibile incontrarsi di persona, si trovava comunque il modo di comunicare (anche via e-mail o per telefono) per individuare tempestivamente le soluzioni più appropriate alle varie criticità emerse dal cantiere. Proprio questa flessibilità decisionale del comitato dei dirigenti ha consentito quindi di raggiungere il risultato del completamento della ristrutturazione risolvendo le problematiche che venivano portate alla sua attenzione, le quali, se non correttamente gestite, avrebbero potuto portare, in alcuni casi, anche all'interruzione dei lavori.

2 – Realizzazione riforma Camere di Commercio

Nel corso del 2016 in applicazione della legge 7 agosto 2015 n. 124 e del conseguente D. Lgs. attuativo l'Ente sarà chiamato a mettere in pratica quanto previsto nell'ambito del processo di riforma dell'intero sistema camerale. Il processo molto complesso ed articolato prevede la realizzazione di un insieme di piani di razionalizzazione e riorganizzazione della CCIAA anche in relazione ai compiti e alle funzioni che la normativa individua. Si renderà pertanto necessario procedere prioritariamente ad una attenta analisi della realtà dell'Ente cui far seguire la concretizzazione di quanto la normativa prevede, supportando adeguatamente gli organi camerali nel loro processo decisionale, e nel contesto di un fattivo confronto con gli altri soggetti del sistema camerale.

Indicatore di misurazione: predisposizione attività e piani previsti dal decreto legislativo di attuazione della riforma del sistema camerale nel rispetto della prescritta tempistica

Peso obiettivo: 50%

Il processo di riordino collegato alla riforma ha interessato, per l'Area Affari Economici, soprattutto il Servizio Promozione.

La riforma ha infatti ridisegnato parte delle funzioni camerali promozionali, introducendo in maniera esplicita compiti di valorizzazione del patrimonio culturale e di sviluppo e promozione del turismo e, nel contempo, facendo venir meno le attività promozionali direttamente svolte all'estero, per le quali la Camera di Commercio aveva sviluppato nel tempo competenze e professionalità, riconosciute in maniera puntuale dal sistema imprenditoriale scaligero. In tale ambito, sono però rimaste – rafforzate – le attività di preparazione ai mercati internazionali.

Pertanto, il 23.12.2016, a meno di un mese dal Decreto Legislativo n.219 del 25.11.2016, si è con celerità provveduto alla pianificazione dei nuovi compiti e risorse umane assegnate ad essi attraverso la pubblicazione dell'Ordine di Servizio n.17 del 23.12.2016 (“Assegnazione di personale a seguito entrata in vigore DLgs 219/2016 - Promozione e Regolazione del Mercato”), che, a far data dal 1° gennaio 2017, andava a riorganizzare il Servizio Promozione.

Tale ristrutturazione ha previsto la creazione dell'Ufficio Turismo e Cultura e dell'Ufficio Competitività e Mercati, nonché l'eliminazione dello Sportello per l'Internazionalizzazione, con la contestuale eliminazione della figura di Alta Professionalità per l'Internazionalizzazione (delib. n.310 del 21.12.2016)

Tra le nuove attività correlate all'attuazione delle nuove norme si evidenziano, in particolare, i progetti “Great Wine Capitals”, “Best of Wine Tourism” e “Mirabilia”.

Attraverso Great Wine Capitals Verona, grazie all'azione di Camera di Commercio di Verona, rappresenterà l'Italia all'interno di un network internazionale di 10 capitali mondiali del vino, che organizzano annualmente il

contest Best of Wine Tourism, con l'obiettivo di sviluppare e promuovere le imprese impegnate nell'enoturismo.

Mirabilia è invece una rete di Camere di Commercio italiane situate in territori riconosciuti dall'Unesco patrimonio mondiale dell'umanità, che si prefigge di sviluppare la fruizione turistica ed agroalimentare di detti territori attraverso varie attività, tra cui spicca l'organizzazione annuale di un workshop con incontri B2B tra imprenditori italiani e tour operators internazionali.

Il piano delle attività sopra descritte, nella sua interezza, è il Programma Promozionale 2017, elaborato nel 2016 ed approvato dalla Giunta camerale con delibera n. 6 del 13.01.2017. In particolare, all'interno di tale Piano, si è introdotta l'indicazione, per ciascuna attività programmata, della nuova norma di riferimento e della motivazione per l'applicazione di essa.

Allegati in atti:

- *Piano delle attività promozionali (Delibera di Giunta n.6 del 13.01.2017)*
- *Ordine di servizio n. 17 del 23.12.2016*
- *Adempimenti conseguenti al D.lgs. 25 novembre 2016, n. 219 relativo al riordino delle funzioni delle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura – Abolizione incarico di Alta Professionalità Sportello internazionalizzazione (Delibera di Giunta n.310 del 21.12.2016)*
- *Adesione a Great Wine Capitals (Delibera di Giunta n.202 del 28.07.2016)*
- *Conferma di adesione a Great Wine Capitals (Delibera di Giunta n.230 del 9.9.2016, con riferimento allo schema di decreto legislativo e alle nuove funzioni)*
- *Great Wine Capitals - Best of wine tourism awards: approvazione Regolamento (Delibera di Giunta n.18 del 27.01.2017)*
- *Adesione al progetto "Mirabilia – European Network of Unesco Sites" (annualità 2017). (Delibera di Giunta n.313 del 21.12.2016)*

3 - Direzione ad interim Servizio Regolazione del Mercato

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.

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

Peso obiettivo: 25%

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 si è compiuto, nel mese di luglio, il trasferimento dalla Fiera a Veronamercato al fine della razionalizzazione dei costi), Sportello Tutela Proprietà intellettuale (con il proseguimento dell'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.

Governo delle criticità'

Per ciò che attiene il Servizio Regolazione del Mercato, Reparto Borsa Merci, le principali criticità sono state connesse al trasferimento della Borsa stessa, sia a livello tecnico-operativo, sia per quanto riguarda le resistenze al cambiamento di alcuni operatori. Entrambi gli aspetti sono stati risolti.

Per la Mediazione, le criticità hanno riguardato la programmazione della sostituzione delle due risorse umane, che ha coinvolto anche di riflesso il Servizio Promozione ed il Servizio Studi e Ricerca.

Conseguimento degli obiettivi

Performance Obiettivi per Area Organizzativa

REGOLAZIONE DEL MERCATO (DC (org))

Aree Strategiche	Obiettivi Strategici	Programmi	Obiettivi Operativi	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	Razionalizzazione della gestione Borsa Merci	100,00%
			Realizzazione eventi informativi per consumatori e imprese	100,00%
			Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie	85,42%
			Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e delle imprese	100,00%
		Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività	Azioni di protezione nel settore vitivinicolo	100,00%
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Servizio Regolazione del Mercato - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza	100,00%
			Regolazione del Mercato - Revisione della comunicazione esterna	100,00%
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Servizio Regolazione del Mercato - diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa	100,00%
			Processi del Servizio Regolazione del Mercato	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni		



media performance obiettivi operativi assegnati 98,54%

Obiettivi del dirigente Area Anagrafe e Registri Pietro Scola

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

Nel 2016 si completeranno i lavori di ristrutturazione dell'immobile sede della Camera di Commercio con il completamento delle fasi 2 e 3 (trasferimento provvisorio di tutti gli uffici nell'ala nord e lavori nell'ala sud dell'edificio, al termine dei quali tutti gli uffici avranno collocazione definitiva). 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

Peso obiettivo: 25%

Comitato Dirigenti

Riunioni mensili, anno 2016, sulla ristrutturazione della sede camerale

1. **28 gennaio**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: Sopralluogo cantiere, verifica progressione lavori. Valutazione problematiche connesse al trasferimento uffici da ala sud ad ala nord.
2. **24 febbraio**, presenti Presidente Riello, Veneri, Borghero, Scola, Infocamere, Imprese. Argomento: impianto multimediale per le nuove sale riunioni. Valutazione adeguatezza soluzioni proposte da Infocamere.
3. **22 marzo**, presenti Veneri, Borghero, Scola, Carlini, Infocamere. Argomento: impianto multimediale a servizio delle sale riunioni.
4. **14 aprile**, presenti Veneri, Borghero, Scola,. Argomento: valutazione problematiche di cantiere e decisioni conseguenti (applicazione di impermeabilizzazione sulla facciata, giardino pensile, reception).
5. **23 maggio**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: scivolosità pavimenti delle zone già ristrutturate. Valutazione sulle misure da adottare per garantire la sicurezza degli utenti e dei dipendenti.
6. **24 giugno**, presenti Presidente Riello, Veneri, Borghero, Scola, Direzione Lavori: sopralluogo cantiere, verifica progressione lavori.
7. **28 luglio**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: illustrazione da parte del RUP delle lavorazioni aggiuntive la cui esigenza è emersa successivamente alla predisposizione del progetto e della prima variante

- (modifica vetrata e serramenti porticato, inserimento box reception al piano terra e relativi adeguamenti edili e impiantistici, trattamenti antiscivolo su pavimenti dei percorsi disabili, ecc.).
8. **29 agosto**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: riunione di programmazione e coordinamento in vista dei traslochi degli uffici in corrispondenza con la conclusione della fase 2 e l'inizio della fase 3 dei lavori.
 9. **8 settembre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomenti: prosecuzione attività di programmazione e coordinamento in vista dei traslochi degli uffici in corrispondenza con la conclusione della fase 2 e l'inizio della fase 3 dei lavori.
 10. **27 settembre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomenti: verifica dell'andamento delle attività di trasloco uffici e risoluzione delle relative problematiche
 11. **18 ottobre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomenti: illustrazione da parte del RUP di ulteriori lavorazioni imprevedibili da inserire in variante 2 (rifacimento degli impianti di pressurizzazione dei locali filtro a piani primo e secondo interrato, modifiche arredi, modifica pedana auditorium, ecc.).
 12. **22 novembre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: verifica tempistica per conclusione lavori.
 13. **22 dicembre**, presenti Veneri, Borghero, Scola. Argomento: valutazione problematiche varie (in particolare la difficoltà da parte della D.L. a "chiudere" la variante per il sopravvenire di nuove esigenze di piccole lavorazioni non previste né prevedibili al momento della progettazione, né al momento della predisposizione della prima variante).

In conclusione si ritiene importante precisare che l'attività di ristrutturazione è avvenuta con la presenza del personale e garantendo la piena funzionalità degli uffici: ciò è stato possibile anche grazie all'attività, da parte del comitato dei dirigenti, di coordinamento e di risoluzione di quei problemi che non potevano trovare soluzione presso altri soggetti (RUP, Direzione Lavori, imprese ecc.). In realtà il numero di incontri tra dirigenti per la risoluzione dei problemi che si ponevano di volta in volta è stato molto maggiore di quelli necessari per il raggiungimento del presente obiettivo. Oltre alle 13 riunioni

formali sopra indicate e svolte in presenza, infatti, è stato costante il contatto dei dirigenti: anche in quelle occasioni nelle quali, a fronte di questioni che richiedevano risposte urgenti, non era possibile incontrarsi di persona, si trovava comunque il modo di comunicare (anche via e-mail o per telefono) per individuare tempestivamente le soluzioni più appropriate alle varie criticità emerse dal cantiere. Proprio questa flessibilità decisionale del comitato dei dirigenti ha consentito quindi di raggiungere il risultato del completamento della ristrutturazione risolvendo le problematiche che venivano portate alla sua attenzione, le quali, se non correttamente gestite, avrebbero potuto portare, in alcuni casi, anche all'interruzione dei lavori.

2 – Realizzazione riforma Camere di Commercio

Nel corso del 2016 in applicazione della legge 7 agosto 2015 n. 124 e del conseguente D. Lgs. attuativo l'Ente sarà chiamato a mettere in pratica quanto previsto nell'ambito del processo di riforma dell'intero sistema camerale. Il processo molto complesso ed articolato prevede la realizzazione di un insieme di piani di razionalizzazione e riorganizzazione della CCIAA anche in relazione ai compiti e alle funzioni che la normativa individua. Si renderà pertanto necessario procedere prioritariamente ad una attenta analisi della realtà dell'Ente cui far seguire la concretizzazione di quanto la normativa prevede, supportando adeguatamente gli organi camerali nel loro processo decisionale, e nel contesto di un fattivo confronto con gli altri soggetti del sistema camerale.

Indicatore di misurazione: predisposizione attività e piani previsti dal decreto legislativo di attuazione della riforma del sistema camerale nel rispetto della prescritta tempistica

Peso obiettivo: 50%

La riforma delle Camere di Commercio di cui al D.Lgs 219/2016 ha interessato anche l'Area Anagrafe Registri con riferimento in particolare alle competenze in materia di alternanza scuola lavoro. Infatti il numero 1) della

lettera e) del comma 2 della legge 580/93 (come novellata dal citato D.Lgs. 219/2016) cita tra le competenze camerali *la tenuta e la gestione, senza oneri a carico dei soggetti tenuti all'iscrizione, ivi compresi i diritti di segreteria a carico delle imprese, del registro nazionale per l'alternanza scuola-lavoro di cui all'articolo 1, comma 41 della legge 13 luglio 2015 n. 107, sulla base di accordi con il Ministero dell'Istruzione, dell'università e della ricerca e con il Ministero del lavoro e delle politiche sociali*. Con questo la riforma ha sostanzialmente confermato una competenza che era già stata attribuita alle Camere circa un anno prima, con l'istituzione, tra l'altro, di una sezione speciale per l'alternanza all'interno del Registro Imprese. Nel corso dell'anno, in materia di alternanza, è stata sottoscritta la convenzione trilaterale CCIAA, Direzione Scolastica Provinciale e Ordine degli Avvocati che prevede collaborazioni tra i tre soggetti sottoscrittori per favorire l'attivazione di percorsi di alternanza che possano effettivamente contribuire a ridurre il divario tra mondo della scuola e mondo del lavoro. Sono state inoltre organizzate diverse iniziative di informazione alle imprese sulla possibilità di ospitare studenti e sull'opportunità di iscriversi al registro.

Altra competenza importante attribuita alle Camere di Commercio, non dalla riforma della 580/93, ma dal D.L. 179/2012, è quella in materia di costituzioni di SRL Start Up: nel corso del 2016, con due Decreti del Ministero dello Sviluppo Economico (17 febbraio e 1 luglio), tale competenza è stata resa operativa. All'interno dell'Ufficio del Registro Imprese è stato quindi organizzato un nuovo servizio di assistenza (Ufficio Assistenza Qualificata alle Imprese) che ha consentito di raggiungere il risultato della costituzione, entro il 31 dicembre, di quattro nuove società mediante atto digitale, anziché mediante atto pubblico notarile. In corrispondenza con l'attivazione del servizio di assistenza è stato inoltre necessario approntare i controlli antiriciclaggio di cui al D.Lgs.231/2007 per i quali è stata prevista l'istituzione di un apposito reparto.

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%

Peso obiettivo: 25%

Ufficio Provveditorato

Svolgimento delle attività

Anche nel 2016 il Provveditorato, oltre che nelle complesse e molteplici attività ordinarie, è stato fortemente impegnato nell'attività di supporto alla ristrutturazione dell'immobile sede camerale. In particolare l'Ufficio ha gestito, nel corso dell'anno, due traslochi in corrispondenza dell'inizio e del termine della seconda fase dei lavori. Nel 2016 è stata effettuato anche il trasferimento della Borsa Merci, dall'Ente Fiere a Veronamercato.

Il Provveditorato ha gestito tutte le fasi e le attività necessarie per tale trasferimento, dalla predisposizione dello schema di contratto di locazione allo svuotamento dei locali presso la Fiera e al trasloco del mobilio e delle attrezzature nella nuova sede. Verificata l'impossibilità di utilizzare, nei locali resi disponibili da Veronamercato, i tornelli per il controllo degli accessi già esistenti in Fiera, è stato necessario per l'Ufficio procedere ad un nuovo acquisto di tali attrezzature e soprintendere alla relativa installazione.

Governo delle criticità

Nel corso del 2016 la principale criticità che ha dovuto affrontare l'Ufficio è consistita senz'altro nel cambio del Provveditore. Infatti quello in carica fino ad ottobre ha vinto un concorso esterno e ha lasciato l'Ente, mentre la persona che è stata nominata in sua sostituzione, provenendo dal Registro Imprese, non aveva alcuna esperienza nelle materie di competenza dell'Ufficio. Inoltre un'altra addetta, particolarmente competente ed esperta, incardinata al Provveditorato da molti anni e di cui rappresentava, in certo senso, la memoria storica, ha chiesto ed ottenuto (con decorrenza 16 dicembre 2016) la mobilità presso un Comune della provincia.

Per far fronte a questa situazione è stato necessario forzare i tempi degli affiancamenti e della formazione delle persone in sostituzione degli uscenti. Inoltre, con gli altri dirigenti, si è deciso di rimettere il Provveditorato sotto la responsabilità del capo servizio Affari Generali Ragioneria.

Conseguimento degli obiettivi

Performance obiettivi per Unità Organizzativa

Provveditorato e Servizi generali (Dd1 (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 all'ufficio Provveditorato	Attività di monitoraggio auto camerali	100,00%
				Effettuazione gara Tesoreria	100,00%
				Effettuazione gara agenzia viaggi	100,00%
				Effettuazione gara inserimento dati Registro Imprese	100,00%
				Effettuazione gara vigilanza	100,00%
				Ufficio Provveditorato - Scarto d'archivio	50,00%



Servizio Organizzazione e Personale

Svolgimento delle attività

Nel 2016 l'Ufficio Gestione Risorse Umane ha gestito con regolarità le attività ordinarie ad esso demandate (ferie, permessi ecc.) ed ha supportato il comitato dei dirigenti mediante la produzione di documentazioni e report ecc.

Governo delle criticità

Il 2016, a differenza del precedente, è stato un anno piuttosto *tranquillo* dal punto di vista delle relazioni sindacali. Tuttavia va segnalato che verso la fine dell'anno è stata approvata la riforma delle Camere di Commercio che ha introdotto diverse novità in materia di attività e competenze demandate agli enti camerali. L'Ufficio Personale ha affiancato i dirigenti nell'attività di prima riorganizzazione della struttura aziendale.

Conseguimento degli obiettivi

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	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Organizzazione e Personale	Revisione della comunicazione esterna	100,00%
				Uff. Gestione Risorse Umane/Formazione - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Servizio Organizzazione e Personale	Conciliazione vita-lavoro e benessere organizzativo	100,00%
				Contrattazione Decentrata Integrativa 2016-2018	100,00%
				Gestione banca dati formazione	100,00%
				Gestione crescita professionale del personale	100,00%
				Programma triennale del fabbisogno di personale 2016-2018	100,00%
				Riorganizzazione dei processi dell'ufficio Gestione Risorse Umane	100,00%
				Uff. Gestione Risorse umane - Nuovo applicativo gestione presenze	100,00%
				Ufficio Gestione Risorse Umane - Scarto di archivio	100,00%

■ 0% - 30% ■ 30% - 80%
■ 80% - 100%

ORGANIZZAZIONE E PERSONALE



Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Dirigente Responsabile	Responsabile Obiettivo Operativo	Obiettivo Operativo	Azione	Responsabile Azione	Personale coinvolto	Performance 1^ semestre	Performance 2^ semestre	
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	01.01 - Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	Gestione Partecipazioni	Veneri	Dibenedetto	Potenziamento delle Infrastrutture strategiche, attraverso la gestione delle partecipazioni dell'Ente	Piano di razionalizzazione delle partecipazioni dell'Ente secondo disposizioni Legge di Stabilità 2015	Dibenedetto	Dibenedetto, Ceconi, Orpelli	100%		
						Tempestività gestione procedure inerenti aumenti di capitale/cessioni/liquidazioni/affrancamenti in società o organismi partecipati	Dibenedetto	Dibenedetto, Ceconi	100%	100%	
						Partecipazione dell'Ente alle Assemblee delle società partecipate	Dibenedetto	Dibenedetto, Ceconi	100%	100%	
						Aggiornamento partecipazioni	Dibenedetto	Cecconi, Foresti, Ravagnani	100%	100%	
						Razionalizzazione delle partecipazioni dell'Ente secondo il decreto attuativo di riforma delle CCAA	Dibenedetto	Dibenedetto, Ceconi, Orpelli	100%	100%	
						Aggiornamento data base rappresentanti camerali in organismi partecipati	Mori	Mori, Dusi, Menini	100%	100%	
	01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	Finanziamenti ai diversi settori economici	Acerbi		Sostegno finanziario alle imprese	Controlli su contributi camerali - attività 1^ semestre	Bondavalli	Bondavalli, Baschera	100%		
						Controlli su contributi camerali - attività 2^ semestre	Bondavalli	Bondavalli, Baschera		100%	
						Riduzione tempi medi liquidazione contributi Bando Generale	Bondavalli	Bondavalli, Baschera, Gueli	100%	100%	
						Verifica imprese socie affidate (bando Confidi 2015)	Bondavalli	Bondavalli, Baschera, Gueli	100%		
		Valorizzazione e sviluppo attività imprenditoriali	Acerbi		Promozione dell'imprenditoria femminile	Iniziativa per la promozione dell'imprenditoria femminile	Acerbi	Goffredo		100%	
						Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività	Venturi	Castaldelli, Martini E.	Gestione Sportello Tutela Proprietà Intellettuale - attività 1^ semestre	100%	
									Gestione Sportello Tutela Proprietà Intellettuale - attività 2^ semestre		100%
									Azioni di protezione settore vitivinicolo	Venturi	Venturi, Martini E.
				Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversi	Gestione Organismo di mediazione: miglioramento della performance di gestione delle procedure	Miozzi	Miozzi, Fedrigoli, Lucchese	100%	100%		
					Arbitrato e Mediazione: Attività di informazione su clausole arbitrali e di conciliazione	Miozzi	Miozzi	100%	100%		
					Diffusione della conoscenza dell'arbitrato e della mediazione - attività 1^ semestre	Miozzi	Miozzi, Fedrigoli, Lucchese	100%			
					Diffusione della conoscenza dell'arbitrato e della mediazione -attività 2^ semestre	Miozzi	Miozzi, Fedrigoli, Lucchese		100%		

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Dirigente Responsabile	Responsabile Obiettivo Operativo	Obiettivo Operativo	Azione	Responsabile Azione	Personale coinvolto	Performance 1^ semestre	Performance 2^ semestre			
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		Mazzotta	Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e delle imprese	Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori - 1^ semestre	Cristofalo	Buttitta, Cristofalo, Belgrado, Olocco, Peretti	100%				
						Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori - 2^ semestre	Cristofalo	Buttitta, Cristofalo, Belgrado, Olocco, Peretti		100%			
						Attività di sorveglianza su metalli preziosi	Buttitta	Buttitta, Belgrado, Olocco, Peretti		100%			
						Verifiche metrologiche su strumenti di misura - 1^ semestre	Buttitta	Buttitta, Belgrado, Olocco, Peretti	100%				
						Verifiche metrologiche su strumenti metrici - 2^ semestre	Buttitta	Buttitta, Belgrado, Olocco, Peretti		100%			
						Vigilanza strumenti metrici - 1^ semestre	Buttitta	Buttitta, Belgrado, Olocco, Peretti	100%				
						Vigilanza strumenti metrici - 2^ semestre	Buttitta	Buttitta, Belgrado, Olocco, Peretti		100%			
						Attività di informazione agli organi accertatori, alle imprese e ai consumatori	Krampera	Krampera, Panato	100%	100%			
						Attività sanzionatoria - 1^ semestre	Krampera	Krampera, Di Maria, Panato	100%				
						Attività sanzionatoria - 2^ semestre	Krampera	Krampera, Di Maria, Panato, Castaldelli		100%			
						Tutela della fede pubblica - verifiche sui concorsi a premio	Krampera	Krampera, Panato	100%	100%			
						Attività sanzionatoria:verifica pagamenti ruolo 2012	Krampera	Di Maria, Panato	100%	100%			
						Attività sanzionatoria:emissione minuta ruolo	Krampera	Krampera, Di Maria	100%	100%			
						Attività sanzionatoria - monitoraggio tempi esecuzione procedimenti	Krampera	Krampera, Di Maria, Panato, Castaldelli	100%	100%			
	Razionalizzazione della gestione Borsa Merci	Coordinamento operazioni di trasferimento	Venturi	Venturi, Rodà		100%	100%						
		Revisione portale prezzi e format pubblicazione dati	Venturi	Venturi, Rodà		100%	100%						
		Realizzazione eventi informativi per consumatori e imprese	Venturi	Venturi, Rodà		100%							
				Borghero		Vino e olio	Vinitaly	Belluzzo	Belluzzo, De Carlo, Menegolli, Sartori S., Bertoni, Pilla, Presa, Sartori G.	100%			
							13^ edizione concorso enologico Verona Wine Top	Menegolli	Belluzzo, De Carlo, Menegolli, Sartori S., Bertoni, Pilla, Presa, Sartori G.	100%			
							Verona Wine Top e Verona Olive Oil Contest all'estero	De Carlo	Belluzzo, De Carlo, Menegolli, Sartori S., Bertoni, Pilla, Presa, Sartori G.		100%		
							Aggiornamento portale Verona Wine Top	Menegolli	Menegolli, Bertoni, Sartori G.	100%	100%		
							2^ edizione Verona Olive Oil Contest	Menegolli	Menegolli, Sartori S., Bertoni, Sartori G.	100%			
							Agroalimentare	Fancy Food di New York	Belluzzo	Belluzzo, Pilla		100%	
								Aggiornamento portale Agroalimentare	De Carlo	De Carlo, Pilla, Presa		100%	100%
								SIAL di Parigi	De Carlo	De Carlo, Bertoni			100%
								Alimentaria di Barcellona	De Carlo	De Carlo, Bertoni, Pilla		100%	
												Cibus di Parma	Sartori S.

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Dirigente Responsabile	Responsabile Obiettivo Operativo	Obiettivo Operativo	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		Acerbi	Ortofrutta	Convegni Cultivar: mele	Sartori S.	Sartori S.		100%		
						Convegni Cultivar: kiwi	Sartori S.	Sartori S.		100%		
					Mobile e Marmo	Iniziativa per operatori del settore marmo	Belluzzo	Belluzzo, Presa		100%		
						Aggiornamento costante portale Arredamento	Sartori S.	Sartori S., Bertoni	100%	100%		
					Sistema Moda	Aggiornamento portale Abbigliamento (moda)	Belluzzo	Belluzzo, Pilla	100%	100%		
						Verona Fashion	Sartori S.	Sartori S., Menegolli, Bertoni, Sartori G.		100%		
					Interventi plurisetoriali finalizzati alla promozione del Sistema Verona	Aggiornamento portale Automazione	Belluzzo	Belluzzo, Pilla	100%	100%		
						Incoming settore turismo	Menegoli	Menegolli, Bertoni		100%		
						L'Artigiano in Fiera - Milano	Sartori S.	Sartori S., Bertoni		100%		
						Operazioni plurisetoriali per promozione "Sistema Verona"	De Carlo	De Carlo, Pilla, Presa	100%	100%		
	Meccanica e Macchinari	Incoming operatori comparto meccanica		De Carlo	De Carlo, Pilla	100%						
	02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale	Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia				Crozzoletti	Supporto delle piccole imprese in difficoltà	PROGETTO SUP&R a supporto delle piccole imprese in difficoltà	Crozzoletti	Crozzoletti, Goffredo	100%	100%
							Supporto al settore turistico: DMO Lago di Garda e Verona (L.R. 11/2013)	DMO Lago di Garda e Verona - attività 1^ semestre	Crozzoletti	Acerbi, Crozzoletti, Belluzzo, Goffredo	100%	
								DMO Lago di Garda e Verona - attività 2^ semestre	Crozzoletti	Acerbi, Crozzoletti, Belluzzo, Goffredo		100%
							Realizzazione report, studi, ricerche e relazioni	Rapporto annuale sull'economia veronese	Crozzoletti	Crozzoletti, Ceschi, Facci, Goffredo, Turri	100%	
Aggiornamento trimestrale dati import-export e della serie storica con dati annuali			Crozzoletti					Crozzoletti, Ceschi, Facci, Goffredo, Turri		100%		
Realizzazione schede comunali	Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese attività 1^ semestre	Ceschi	Crozzoletti, Ceschi, Facci, Goffredo, Turri	100%								
	Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese attività 2^ semestre	Ceschi	Crozzoletti, Ceschi, Facci, Goffredo, Turri		100%							
		Crozzoletti	Ceschi, Facci, Goffredo, Turri		100%							
03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei	Telematizzazione attività amministrativa			Cassani	Servizi Anagrafici - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza e la P.A.	Diffusione utilizzo SUAP telematico integrato Comunica	Pozzi/Cassani	Pozzi, Careri, Basso, Danzi, Leonardi, Nanni, Tedeschi	100%	100%		
						Diffusione utilizzo SUAP telematico SCIA camerali	Pozzi/Cassani	Pozzi, Careri, Basso, Danzi, Leonardi, Nanni, Tedeschi	100%	100%		
						Informatizzazione procedure per il rinnovo delle carte tachigrafiche	Galasso	Galasso, Argentieri, Calzolari, Gallo, Galvan, Grazioli, Luise, Sartori N., Serpelloni M.	100%	100%		
						Pulizia PEC pubblicate nel Registro delle Imprese	Pozzi/Cassani	Pozzi, Careri, Basso, Caracciolo, Cavallaro, Davis, Leonardi, Messina, Zanon	100%	100%		
						Informatizzazione delle procedure per le domande di iscrizione nel Ruolo dei Periti ed Esperti	Careri	Careri, Leonardi, Moletta, Tedeschi	100%	100%		
						Registro dell'Alternanza Scuola Lavoro	Cassani	Careri, Pozzi, Basso, Cavallaro, Leonardi, Verzè	100%	100%		

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Dirigente Responsabile	Responsabile Obiettivo Operativo	Obiettivo Operativo	Azione	Responsabile Azione	Personale coinvolto	Performance 1^ semestre	Performance 2^ semestre		
	processi		Borghero	Acerbi	Area Affari Economici - diffusione della telematizzazione nei rapporti con l'utenza	Realizzazione sistema di CRM dell'Area Affari Economici	Acerbi	Acerbi, Crozzoletti, Ceschi, Menegolli, Presa	100%	100%		
				Mazzotta	Servizio Regolazione del Mercato - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza	Borsa Merci - Telematizzazione servizio deposito listini	Venturi	Venturi, Rodà		100%		
						Mediazione - Telematizzazione schede valutazione servizio	Miozzi	Miozzi, Fedrigoli, Lucchese	100%	100%		
						Borsa Merci - Realizzazione di un sistema di CRM (Customer Relationship Management)	Venturi	Venturi, Martini E.		100%		
	Mediazione - Realizzazione di un sistema di CRM (Customer Relationship Management)	Miozzi				Miozzi, Fedrigoli, Lucchese		100%				
	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente				Acerbi	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	Menegolli	Belluzzo, De Carlo, Menegolli, Sartori S., Bertoni, Pilla, Presa, Sartori G.	100%	100%	
					Mazzotta	Servizio Regolazione del Mercato - diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa	Servizio Promozione - revisione e aggiornamento contenuti pagine dedicate su sito istituzionale	Acerbi	Belluzzo, Bondavalli, Carlini, De Carlo, Menegolli, Sartori S., Allegrini		100%	
							Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Vigilanza prodotti	Cristofalo	Cristofalo, Olocco	100%	100%	
							Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Attività sanzionatoria	Krampera	Krampera, Panato	100%	100%	
							Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Metrologia legale	Buttitta	Buttitta, Olocco	100%	100%	
							Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Marchi e Brevetti / Protesti	Venturi	Venturi, Fagnani, Martini E.	100%	100%	
							Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Mediazione	Miozzi	Miozzi, Fedrigoli, Lucchese	100%	100%	
							Realizzazione campagne di informazione via PEC	Cristofalo	Cristofalo, Olocco	100%	100%	
					Veneri	Biondani	Comunicazione esterna a "costo zero"	Aggiornamento Social Network	Biondani	Biondani, Doardo	100%	100%
								Aggiornamento Carta dei Servizi	Biondani	Biondani, Doardo	100%	100%
					Borghero	Acerbi	Comunicazione Istituzionale	Avvio nuovo portale camerale istituzionale	Carlini	Carlini, Allegrini	100%	
								Formazione e assistenza agli uffici per utilizzo nuovo portale istituzionale	Carlini	Carlini, Allegrini		100%
								Creazione di contenuti per sezione Focus On nuovo sito istituzionale	Acerbi	Belluzzo, Bondavalli, Carlini, De Carlo, Menegolli, Sartori S., Allegrini, Bertoni, Pilla, Presa, Sartori G.	100%	100%
Realizzazione House Organ camerale			Acerbi					Biondani, Carlini, Menegolli, Allegrini, Doardo		100%		
			Realizzazione Concorso fotografico "Verona Produce"	Acerbi	Biondani, Carlini, Menegolli, Allegrini, Doardo	100%	100%					
Scola	Fulco	Albo Imprese Artigiane - Revisione della comunicazione esterna	Ufficio Albo Imprese Artigiane - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	Fulco	Makovec, Carcereri, Errico, Trifiù	100%	100%					
			Registro Imprese - Revisione della comunicazione esterna	Registro Imprese - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	Careri	Careri, Galasso, Pozzi, Bamonti	100%	100%				

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Dirigente Responsabile	Responsabile Obiettivo Operativo	Obiettivo Operativo	Azione	Responsabile Azione	Personale coinvolto	Performance 1^ semestre	Performance 2^ semestre
	03.02 - Trasparenza e comunicazione		Borghero	Crozoletti	Studi e ricerca - Revisione della comunicazione esterna	Studi e ricerca - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	Crozoletti	Crozoletti, Ceschi, Facci, Goffredo, Turri	100%	100%
				Mazzotta	Regolazione del Mercato - Revisione della comunicazione esterna	Ufficio Mediazione - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	Miozzi	Miozzi	100%	100%
						Ufficio Metrologia legale - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	Buttitta	Buttitta	100%	100%
						Ufficio Vigilanza prodotti - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	Cristofalo	Cristofalo	100%	100%
						Ufficio Tutela del consumatore/sanzioni - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	Krampera	Krampera	100%	100%
						Ufficio Borsa Merci/Prezzi - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	Venturi	Venturi	100%	100%
				Organizzazione e Personale - Revisione della comunicazione esterna	Uff. Gestione Risorse Umane/Formazione - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	Tassello	Tassello	100%	100%	
			Veneri	Dibenedetto	Ragioneria e Affari Generali - Revisione della comunicazione esterna	Ragioneria Affari Generali - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	Dibenedetto	Cecconi, Danazzo, Morbio, Orpelli, Adami, Bissoli, Corso, Foresti, Moretto, Ravagnani	100%	100%
				Mori	Uffici di Staff - Revisione della comunicazione esterna	Uffici di staff - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale	Mori	Mori, Dusi, Menini	100%	100%
			Scola	Cassani	Servizi Anagrafici - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	Controllo a campione pratiche SCIA	Pozzi/Cassani	Careri, Pozzi, Giardini, Leonardi, Moletta, Nanni, Stabelli, Tedeschi	100%	100%
						Rilevazione posizioni evase con autorizzazione	Pozzi/Cassani	Pozzi, Caracciolo, Davis, Ghisellini, Giardini, Leonardi, Marcazzan, Messina, Moletta, Montoli, Roncoletta, Tedeschi, Zanella, Bamonti	100%	100%
						Sedi decentrate: attuazione del Piano di prevenzione della corruzione e adempimenti in materia di trasparenza	Galasso	Galasso, Calzolari, Galvan, Grazioli, Luise, Sartori N., Serpelloni M.	100%	100%
						Registro Imprese - Albi Ruoli e Sanzioni: attuazione del Piano di prevenzione della corruzione e adempimenti in materia di trasparenza	Pozzi/Cassani	Careri, Galasso, Pozzi, Argentieri, Bamonti, Basso, Calzolari, Caracciolo, Cavallaro, Danzi, Davis, Gallo, Galvan, Ghisellini, Giardini, Grazioli, Leonardi, Luise, Marcazzan, Messina, Moletta, Montoli, Nanni, Roncoletta, artori N., Serpelloni M., Stabelli, Tedeschi, Verzè, Zanella, Zanon	100%	100%
						Implementazione nel sito istituzionale pagina su cancellazioni d'ufficio	Careri	Careri, Pozzi, Bamonti, Caracciolo, Davis, Marcazzan, Roncoletta, Zanella	100%	100%

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Dirigente Responsabile	Responsabile Obiettivo Operativo	Obiettivo Operativo	Azione	Responsabile Azione	Personale coinvolto	Performance 1^ semestre	Performance 2^ semestre
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE E ATTIVITA' AMMINISTRATIVA		Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Veneri	Dibenedetto	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	Orpelli	Orpelli	100%	100%
						Amministrazione trasparente e adempimenti anticorruzione	Orpelli	Dibenedetto, Orpelli	100%	100%
						Aggiornamento sezione sito web e adempimenti anticorruzione	Dibenedetto	Dibenedetto, Ceconi, Danazzo, Morbio	100%	100%
						Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio	Dibenedetto	Dibenedetto, Ceconi, Danazzo, Morbio	100%	100%
						Enti controllati - Aggiornamento sezione informativa	Dibenedetto	Foresti, Ravagnani	100%	100%
						Pubblicazione Indice tempestività pagamenti	Dibenedetto	Dibenedetto, Foresti	100%	100%
						Trasparenza e Prevenzione della Corruzione: Gruppo di lavoro per esame procedure in essere, revisione e monitoraggio	Orpelli	Dibenedetto, Orpelli	100%	100%
						Aggiornamento e pubblicazione bimestrale elenchi provvedimenti adottati dagli Organi camerali	Mori	Mori, Dusi, Menini	100%	100%
						Ciclo di gestione della performance - integrazione fasi con azioni del Piano Prevenzione della corruzione	Piccoli	Piccoli	100%	100%
						Rilevazione costi dei processi camerali	Piccoli	Piccoli	100%	100%
			Borghero	Acerbi	Servizio Promozione – attività in tema di anticorruzione e trasparenza	Adozione azioni anticorruzione Servizio Promozione e relative rilevazioni	De Carlo	De Carlo, Belluzzo, Menegolli, Sartori S., Bertoni, Pilla, Presa, Sartori G.	100%	100%
						Nuova mappatura processi Piano Anticorruzione	Acerbi	Acerbi, Belluzzo, Bondavalli, De Carlo, Menegolli, Sartori S.	100%	100%
			Scola	Fulco	Albo imprese artigiane - Prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	Albo Imprese Artigiane: controllo a campione sulle Segnalazioni Certificate di Inizio Attività	Fulco	Makovec, Carcereri, Errico, Trifiù	100%	100%
						Albo Imprese Artigiane: controllo a campione pratiche evase per verifica requisiti - attività 1^ semestre	Fulco	Makovec, Carcereri, Errico, Trifiù	100%	
						Albo Imprese Artigiane: controllo a campione pratiche evase per verifica requisiti – attività 2^ semestre	Fulco	Makovec, Carcereri, Errico, Trifiù		100%
						Albo Imprese Artigiane - Controllo pratiche non evase	Fulco	Makovec, Carcereri, Errico, Trifiù	100%	100%
					Uffici Certificazioni/vidimazioni e Certificazioni estero-Prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	Controlli su procedure di rilascio certificati e visure allo sportello	Fulco	Perale, Chisari, Guaiana, Serpelloni L.	100%	100%
Controllo sulle richieste di rilascio di certificati in esenzione di bollo	Fulco	Perale, Chisari, Guaiana, Serpelloni L.				100%	100%			
Controlli sulle dichiarazioni rese per il rilascio dei certificati di origine comunitari	Fulco	Perale, Calari, Gatto, Stoppani				100%	100%			
Controlli su procedure rilascio certificati di libera vendita	Fulco	Perale, Calari, Gatto, Stoppani	100%	100%						

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Dirigente Responsabile	Responsabile Obiettivo Operativo	Obiettivo Operativo	Azione	Responsabile Azione	Personale coinvolto	Performance 1^ semestre	Performance 2^ semestre		
			Borghero	Acerbi	Processi relativi al Sistema Qualità e Servizio Promozione	Indagine interna di Customer Satisfaction	Belluzzo	Belluzzo, Pilla, Turri	100%			
						Indagine esterna di Customer Satisfaction	Belluzzo	Belluzzo, Pilla, Turri	100%			
						Realizzazione nuovo format Guida Verona Wine Top	Menegolli	Menegolli, Allegrini, Bertoni, Pilla, Sartori G.	100%			
						Realizzazione schede partecipanti Verona Wine Top e Verona Olive Oil Contest all'estero	Menegolli	Menegolli, Allegrini, Bertoni, Pilla, Sartori G., Tezza		100%		
						Predisposizione esecutivo Catalogo Verona Olive Oil Contest	Menegolli	Menegolli, Allegrini, Bertoni, Pilla, Sartori G., Tezza	100%	100%		
						Realizzazione attività ricerca sponsor nuovo portale istituzionale	Acerbi	Acerbi, Carlini, Menegolli	100%	100%		
						Uffici servizio Promozione - Scarto d'archivio	De Carlo	De Carlo	0%	100%		
					Miglioramento delle attrezzature e dei servizi del sistema informatico camerale	Supporto al RUP per gli aspetti informatici nell'ambito della ristrutturazione della sede camerale	Carlini	Carlini, Allegrini	100%	100%		
						Supporto per gli aspetti informatici nell'acquisto e distribuzione di attrezzature	Carlini	Carlini, Allegrini	100%	100%		
					Processi relativi all'Ufficio CED/Centro stampa	Valutazione delle attività dell'ufficio CED/Centro stampa	Carlini	Carlini, Allegrini, Tezza		100%		
					Scola	Cassani	Registro Imprese - controllo qualità dati e aggiornamento procedure	Cancellazioni d'ufficio	Pozzi/Cassani	Pozzi, Danzi, Davis, Montoli, Stabelli, Zanella, Zanon		100%
								Mantenimento dei tempi di evasione per le prat. R.I.	Pozzi/Cassani	Ghisellini, Marazzan, Montoli, Roncoletta, Verzè	100%	100%
								Telelavoro	Pozzi/Cassani	Pozzi, Calzolari, Cavallaro, Ghisellini, Marazzan, Montoli, Nanni, Roncoletta, Sartori N., Stabelli, Verzè	100%	100%
			Creazione quadro sinottico sanzioni	Careri				Careri, Caracciolo, Davis, Giardini, Marazzan, Messina, Moletta, Roncoletta, Stabelli	100%	100%		
			Completamento attività di riorganizzazione delle sedi decentrate	Galasso				Galasso, Argentieri, Calzolari, Gallo, Galvan, Grazioli, Luise, Sartori N., Serpelloni M.	100%	100%		
			Controllo requisiti start up pmi innovative incubatori	Pozzi/Cassani				Pozzi, Cavallaro, Danzi, Verzè	100%	100%		
			Uffici Servizio Registro Imprese - Scarto d'archivio	Cassani				Careri, Galasso, Pozzi	100%	100%		
			Borghero	Mazzotta	Processi del Servizio Regolazione del Mercato	Monitoraggio tempi di evasione istanze di cancellazione protesti	Venturi	Venturi, Fagnani	100%	100%		
						Uff. Mediazione - Scarto d'archivio	Miozzi	Miozzi	100%	100%		
						Uff. Brevetti/Protesti - Scarto d'archivio	Venturi	Venturi	100%	100%		
						Uff. Tutela del consumatore - Scarto d'archivio	Krampera	Krampera	100%	100%		
						Uff. Metrologia legale - Scarto d'archivio	Buttitta	Buttitta	100%	100%		
						Attivazione iniziative di sponsorizzazione per eventi	Mazzotta	Krampera, Miozzi, Venturi	100%	100%		

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Dirigente Responsabile	Responsabile Obiettivo Operativo	Obiettivo Operativo	Azione	Responsabile Azione	Personale coinvolto	Performance 1^ semestre	Performance 2^ semestre
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Veneri	Dibenedetto	Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali	Gestione fornitori/clienti - liquidazione telematica delle fatture	Dibenedetto	Cecconi, Foresti, Ravagnani	100%	100%
						Ufficio Contabilità - Scarto d'archivio	Orpelli	Dibenedetto, Cecconi, Foresti, Ravagnani	100%	100%
						Riduzione % protocolli errati	Orpelli	Arduini, Corso, Ferrari	100%	100%
						Controllo procedure riscossione ed emissione ruoli esattoriali	Morbio	Morbio, Bissoli, Dall'Ora	100%	100%
						Recupero crediti diritto annuale nei confronti delle società di capitali cessate	Morbio	Morbio, Bissoli, Dall'Ora	100%	100%
						Aggiornamento posizioni trattamento di fine rapporto	Danazzo	Danazzo, Adami, Moretto	100%	100%
						Adeguamento posizioni previdenziali dei dipendenti camerali	Danazzo	Danazzo, Adami, Moretto	100%	100%
						Gestione flussi documentali	Orpelli	Orpelli, Corso	100%	100%
						Ufficio Diritto Annuo - Scarto d'archivio	Orpelli	Dibenedetto, Morbio, Bissoli, Dall'Ora	100%	100%
						Ufficio GEP - Scarto d'archivio	Danazzo	Dibenedetto, Danazzo, Adami, Moretto	100%	100%
						Rottamazione ruoli ante 1999 - controlli propedeutici	Morbio	Morbio, Dall'Ora	100%	100%
						Adeguamento posizioni assicurative banca dati Inps	Danazzo	Danazzo, Adami, Moretto	100%	100%
						Rideterminazione fondi per progressioni storiche (dich. Congiunta 4 CCNL 09.05.2006)	Danazzo	Danazzo, Adami, Moretto	100%	
						Razionalizzazione attività di protocollazione	Orpelli	Orpelli, Arduini, Corso, Ferrari	100%	100%
						Creazione fascicolo informatico per singola partecipata	Dibenedetto	Cecconi, Foresti, Ravagnani	100%	100%
						Certificazioni ai sensi dell'art.4 c.6-ter e 6-quater del D.P.R. 22.07.1998 N. 322 - Protocollazione e invio tramite GE.DOC	Danazzo	Danazzo, Adami, Moretto	100%	
						Conservazione a norma	Orpelli	Orpelli, Corso	100%	100%
						Biondani	Ristrutturazione sede - Monitoraggio e adeguamento procedure sicurezza	Ristrutturazione sede: cartellonistica con indicazioni nuove ubicazioni degli uffici	Biondani	Biondani, Doardo
			Adeguamento Piano di emergenza	Biondani	Biondani, Doardo			100%	100%	
			Mazzotta	Processi relativi al Servizio Organizzazione e Personale	Uff. Gestione Risorse umane - Nuovo applicativo gestione presenze	Tassello	Tassello, Martini M., Morini	100%		
					Contrattazione Decentrata Integrativa 2016-2018	Tassello	Tassello	100%		
					Programma triennale del fabbisogno di personale 2016-2018	Tassello	Tassello		100%	
					Gestione crescita professionale del personale	Tassello	Tassello	100%	100%	
					Gestione banca dati formazione	Tassello	Tassello, Martini M., Morini	100%	100%	
					Ufficio Gestione Risorse Umane - Scarto di archivio	Tassello	Tassello, Martini M., Morini	100%	100%	
					Conciliazione vita-lavoro e benessere organizzativo	Tassello	Tassello	100%		
					Riorganizzazione processi ufficio Gestione Risorse Umane	Tassello	Tassello, Martini M., Morini		100%	

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Dirigente Responsabile	Responsabile Obiettivo Operativo	Obiettivo Operativo	Azione	Responsabile Azione	Personale coinvolto	Performance 1^ semestre	Performance 2^ semestre		
			Scola	Fulco	Processi relativi all'ufficio Commercio Estero	Riduzione dei tempi per il rilascio dei carnet ATA	Fulco	Perale, Caliani, Gatto, Stoppani	100%	100%		
								Riduzione dei tempi di rilascio dei certificati di origine comunitari	Fulco	Perale, Caliani, Gatto, Stoppani	100%	100%
								Uff. Certificazioni/Estero - Scarto d'archivio	Fulco	Perale	100%	100%
						Migliorare l'efficienza dei servizi certificativi e delle attività dirette al pubblico	Rilascio certificazioni e visure dal Registro Imprese ed Albo artigiani	Fulco	Chisari, Guaiana, Serpelloni L.	100%	100%	
								Vidimazione dei libri e registri a seguito presentazione pratiche L2.	Fulco	Chisari, Guaiana, Serpelloni L., Micheloni	100%	100%
								Riduzione dei tempi per il rilascio elenchi dal Registro Imprese	Fulco	Perale, Chisari, Guaiana, Serpelloni L.	100%	100%
						Processi dell'ufficio Albo artigiani	Pulizia archivio Albo Artigiani: imprese riportanti in visura il riconoscimento dell' artigianato artistico	Fulco	Makovec, Carcereri, Errico, Trifilò	100%	100%	
								Rispetto tempi evasione delle pratiche telematiche artigiane	Fulco	Makovec, Carcereri, Errico, Trifilò	100%	100%
								Uff. Albo Artigiani - Scarto d'archivio	Fulco	Makovec	100%	100%
				Scola	Processi relativi all'ufficio Provveditorato	Attività di monitoraggio auto camerali	Moliterno/Pozzi	Moliterno,Pozzi, Franco, Zaccarella	100%	100%		
								Effettuazione gara inserimento dati Registro Imprese	Moliterno/Pozzi	Moliterno, Pozzi, Donatello, Maoli, Poiani		100%
								Effettuazione gara vigilanza	Moliterno	Moliterno, Donatello, Fuscia	100%	
								Effettuazione gara Tesoreria	Moliterno	Moliterno, Donatello, Fuscia, Maoli, Poiani	100%	
								Effettuazione gara agenzia viaggi	Moliterno	Moliterno, Donatello, Fuscia	100%	
							Ufficio Provveditorato - Scarto d'archivio	Moliterno/Pozzi	Moliterno, Pozzi, Donatello, Fuscia, Maoli, Poiani	0%	100%	
			Borghero	Crozoletti	Processi del Servizio Studi e Ricerca	Studi e ricerca - Scarto d'archivio	Ceschi	Ceschi, Facci	100%	100%		
			Veneri	Mori	Processi degli Uffici in Staff al Segretario Generale	Uffici in Staff - Scarto d'archivio	Mori	Mori, Dusi Menini, Piccoli	100%	100%		
totale azioni del Piano 195								azioni monitorate nel semestre	159	164		
media performance								98,74%	100,00%			

La valutazione della performance individuale e la premialità nel 2016

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.

Con l'adozione del *Sistema*, sulla scorta delle soluzioni organizzative e metodologie già in uso da tempo, mantenendo quindi i criteri generali ma modificando 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.

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, 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 vengono effettuate con cadenza semestrale.

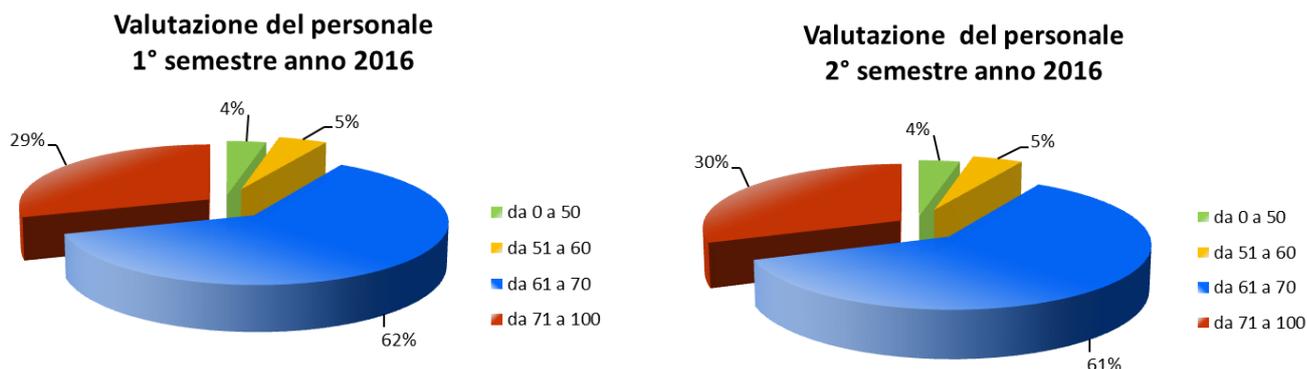
L'apporto qualitativo è valutato con un insieme di fattori che comprendono, oltre alla valutazione dei risultati conseguiti, anche valutazioni in ordine al valore della prestazione resa, al valore della collaborazione alla realizzazione dei progetti e al grado di autonomia e iniziativa. I relativi punteggi possono andare da un minimo di zero ad un massimo di 100; nella tabella sotto riportata sono raggruppati per fasce:

ANNO 2016				
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	4	3,70%	4	3,70%
da 51 a 60	5	4,63%	5	4,63%
da 61 a 70	67	62,04%	66	61,11%
da 71 a 100	32	29,63%	33	30,56%
Totale	108	100,00%	108	100,00%

Valutazione per singola categoria 1° 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	9
da 71 a 100	0	0	16	16
Totale	2	12	68	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	51	9
da 71 a 100	0	0	17	16
Totale	2	12	68	26

I punteggi assegnati, sia nel primo che nel secondo semestre, collocano la maggioranza del personale nella fascia intermedia tra 61 e 70; circa un terzo raggiunge la fascia più elevata, mentre è costante sotto il 10% il personale che si colloca nella fasce più basse:



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

Media compensi produttività 2016 per genere			
	Media	Uomini	Donne
CAT. D3	€ 3.697,44	€ -	€ 3.697,44
CAT. D1	€ 3.174,82	€ 3.220,05	€ 3.155,28
CAT.C	€ 2.783,82	€ 2.657,27	€ 2.815,67
CAT B3	€ 2.029,98	€ 2.026,64	€ 2.035,54
CAT. B1	€ 1.799,16	€ 1.604,20	€ 2.012,23
CAT A	€ 1.223,48	€ 1.223,48	€ -

Infine, in relazione al personale incaricato di posizione organizzativa e ai dirigenti, è al momento possibile solo ricordare i criteri e le modalità applicabili alle procedure di valutazione e non anche rendicontare i punteggi di valutazione e gli importi 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 presente Relazione sulla Performance.

Il personale incaricato di posizione organizzativa o alta professionalità

La valutazione del risultato del personale incaricato di posizione organizzativa e di alta professionalità è effettuata con 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.

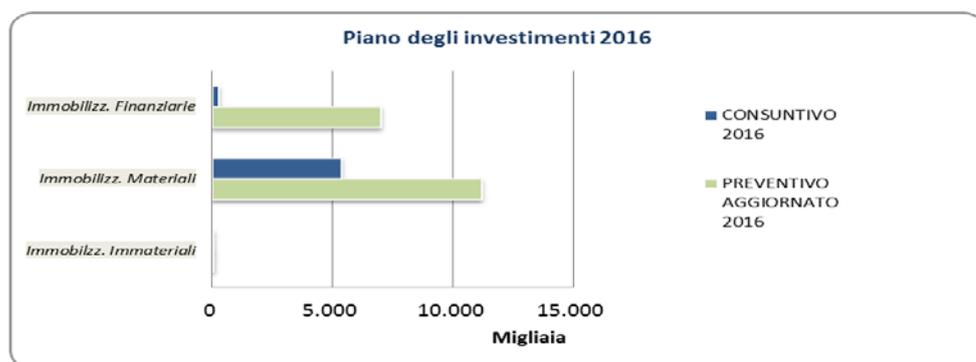
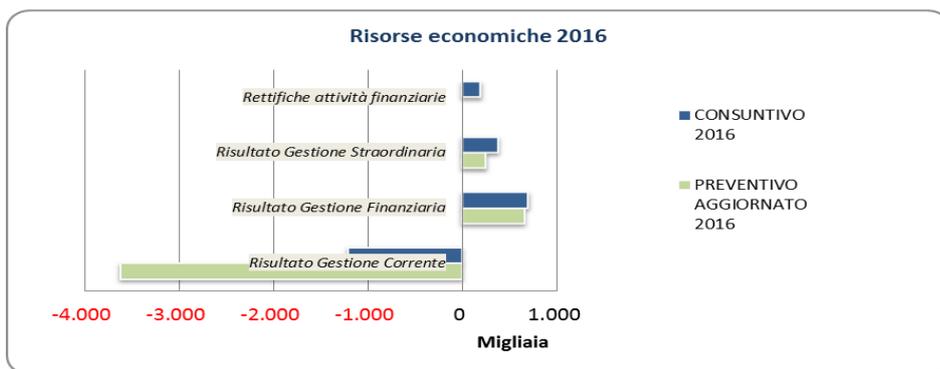
Il personale dirigenziale

Anche 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.

4. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

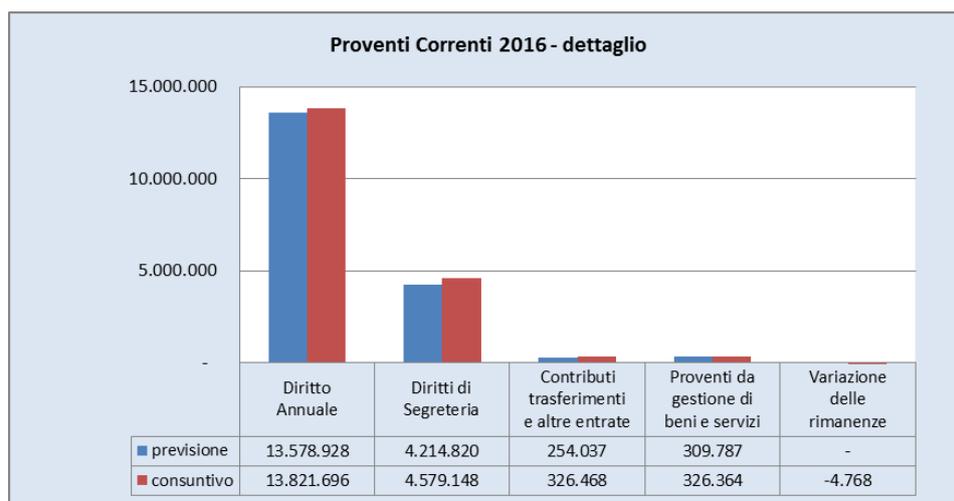
Scopo di questa sezione è rendicontare i risultati conseguiti dall'azione dell'Ente in termini di efficienza ed economicità. La principale fonte dei dati qui esposti è ovviamente il bilancio di esercizio 2016, dal quale sono ripresi i prospetti generali di Conto Economico e Stato Patrimoniale⁵ e Consuntivo per Funzioni Istituzionali ex art. 24 DPR 254/2005.

Nella sezione introduttiva sulle informazioni generali dell'Ente, si è già relazionato in merito al risultato di esercizio 2016 che, contrariamente alle previsioni, è risultato positivo con un avanzo di € 78.460 contro un disavanzo stimato in € 2.706.312. Si dettano ora, anche per il Piano degli Investimenti prima non considerato, gli scostamenti registrati, esposti con grafici che confrontano i valori di previsione e di consuntivo:

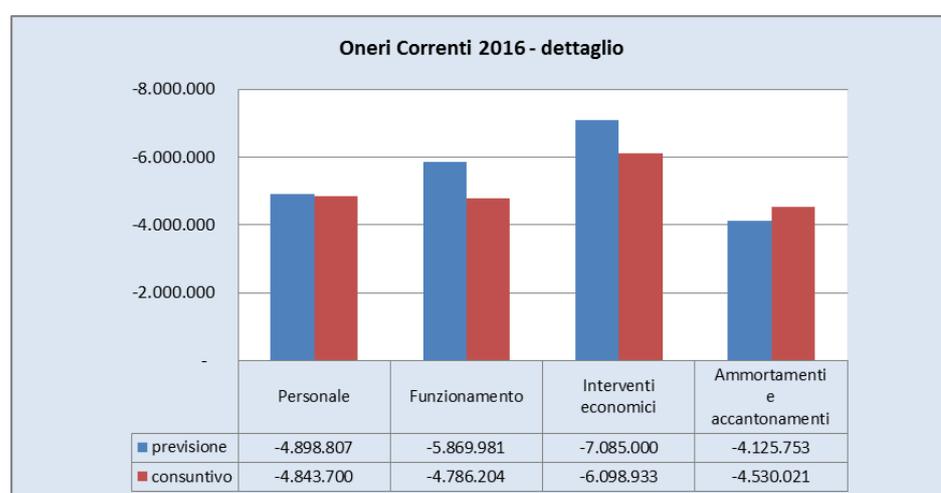


⁵ Sebbene il bilancio di esercizio comprenda anche gli schemi di Conto consuntivo in termini di cassa e Rendiconto finanziario, ai fini della redazione della presente Relazione sono presi in considerazione i soli aspetti contabili di competenza, più adatti a rapportarsi con i risultati di performance annuale.

In particolare, sul forte scostamento del risultato della Gestione corrente, si segnala il maggior totale dei Proventi correnti che superano, complessivamente, del 3,8% il valore di previsione. Di seguito il dettaglio del confronto tra preventivo e consuntivo per ognuna delle voci dei Proventi correnti:



Anche la prudente gestione delle spese ha contribuito al miglioramento del risultato di esercizio: nel complesso gli Oneri correnti utilizzano poco più del 92% delle disponibilità. Anche per questa tipologia si riporta il dettaglio di confronto:



ALL. C – CONTO ECONOMICO AL 31.12.2016

VOCI DI ONERE /PROVENTO	VALORI AL 31.12.2015	VALORI AL 31.12.2016	DIFFERENZE
GESTIONE CORRENTE			
A) Proventi Correnti			
1) <i>Diritto Annuale</i>	12.601.399	13.821.696	1.220.297
2) <i>Diritti di Segreteria</i>	4.364.795	4.579.148	214.353
3) <i>Contributi trasferimenti e altre entrate</i>	548.550	326.468	-222.082
4) <i>Proventi da gestione di beni e servizi</i>	333.482	326.364	-7.118
5) <i>Variazione delle rimanenze</i>	21.977	-4.768	-26.745
<i>Arrotondamenti</i>	1	1	0
Totale proventi correnti (A)	17.870.204	19.048.909	1.178.705
B) Oneri Correnti			
6) Personale	4.874.884	4.843.700	-31.184
a) <i>competenze al personale</i>	3.662.212	3.634.646	-27.566
b) <i>oneri sociali</i>	865.441	866.166	725
c) <i>accantonamenti al T.F.R.</i>	275.045	281.069	6.024
d) <i>altri costi</i>	72.187	61.819	-10.368
<i>Arrotondamenti</i>	-1	0	1
7) Funzionamento	5.559.037	4.786.204	-772.833
a) <i>Prestazioni servizi</i>	2.115.713	1.636.452	-479.261
b) <i>godimento di beni di terzi</i>	175.386	141.980	-33.406
c) <i>Oneri diversi di gestione</i>	1.638.688	1.620.199	-18.489
d) <i>Quote associative</i>	1.340.871	1.120.745	-220.126
e) <i>Organi istituzionali</i>	288.380	266.828	-21.552
<i>Arrotondamenti</i>	-1	0	1
8) Interventi economici	6.985.491	6.098.933	-886.558
9) Ammortamenti e accantonamenti	4.171.932	4.530.021	358.089
a) <i>Immob. immateriali</i>	46.284	42.909	-3.375
b) <i>Immob. materiali</i>	1.090.545	1.245.340	154.795
c) <i>svalutazione crediti</i>	3.034.734	3.223.969	189.235
d) <i>fondi rischi e oneri</i>	370	17.804	17.434
<i>Arrotondamenti</i>	-1	-1	0
Totale Oneri Correnti (B)	21.591.344	20.258.858	-1.332.486
Risultato della gestione corrente (A-B)	-3.721.141	-1.209.949	2.511.192
C) GESTIONE FINANZIARIA			
10) <i>Proventi finanziari</i>	977.927	704.334	-273.593
11) <i>Oneri finanziari</i>	0	0	0
Risultato gestione finanziaria	977.927	704.334	-273.593
D) GESTIONE STRAORDINARIA			
12) <i>Proventi straordinari</i>	2.694.447	686.076	-2.008.371
13) <i>Oneri straordinari</i>	562.151	301.841	-260.310
<i>Arrotondamenti</i>	0	-1	-1
Risultato gestione straordinaria	2.132.296	384.234	-1.748.062
E) Rettifiche di valore attività finanziaria			
14) <i>Rivalutazioni attivo patrimoniale</i>	0	206.000	206.000
15) <i>Svalutazioni attivo patrimoniale</i>	44.210	6.160	-38.050
Differenza rettifiche attività finanziaria	-44.210	199.840	244.050
<i>Arrotondamenti</i>	0	1	1
Disavanzo/Avanzo economico esercizio (A-B +/-C +/-D +/-E)	-655.128	78.460	733.588

STATO PATRIMONIALE AL 31.12.2016

ATTIVO	Valori al 31.12.2015	Valori al 31.12.2016	Differenza
A) IMMOBILIZZAZIONI			
a) Immateriali			
<i>Licenze d' uso</i>	40.800	35.928	-4.872
<i>Altre</i>	49.856	41.940	-7.916
<i>Manutenzioni su beni di terzi</i>		3.734	3.734
Totale Immobilizz. Immateriali	90.656	81.602	-9.054
b) Materiali			
<i>Immobili</i>	18.844.663	22.810.841	3.966.178
<i>Attrezz. non informatiche</i>	41.341	43.256	1.915
<i>Attrezzature informatiche</i>	100.119	222.928	122.809
<i>Arredi e mobili</i>	130.352	122.927	-7.425
Totale Immobilizzaz. Materiali	19.116.475	23.199.952	4.083.477
c) Finanziarie			
<i>Partecipazioni e quote</i>	33.652.195	33.866.277	214.082
<i>Prestiti ed anticipazioni attive</i>	11.078.651	11.159.042	80.391
<i>Arrotondamenti</i>	0	-1	-1
Totale Immob. Finanziarie	44.730.846	45.025.318	294.472
<i>Arrotondamenti</i>	-1	-1	0
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	63.937.976	68.306.871	4.368.895
d) Rimanenze			
<i>Rimanenze di magazzino</i>	203.730	198.963	-4.767
Totale rimanenze	203.730	198.963	-4.767
e) Crediti di Funzionamento			
<i>Crediti da diritto annuale</i>	10.701.541	10.303.798	-397.743
<i>Crediti v/ clienti</i>	541.693	551.012	9.319
<i>Crediti per servizi c/ terzi</i>	25.407	18.694	-6.713
<i>Crediti diversi</i>	1.037.115	795.135	-241.980
<i>Erario c/ iva</i>	2.212	5.018	2.806
<i>Arrotondamenti</i>	0	1	1
Totale crediti di funzionamento	12.307.968	11.673.658	-634.310
f) Disponibilità Liquide			
<i>Banca c/c</i>	29.048.750	26.872.282	-2.176.468
<i>Depositi postali</i>	76.133	77.533	1.400
Totale disponibilità liquide	29.124.883	26.949.815	-2.175.068
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE	41.636.581	38.822.436	-2.814.145
<i>Ratei attivi</i>	0	0	
<i>Risconti attivi</i>	0	0	
Totale Ratei e risconti attivi	0	0	
TOTALE ATTIVO	105.574.557	107.129.307	1.554.750
CONTI D'ORDINE	0	0	0

.....STATO PATRIMONIALE AL 31.12.2016

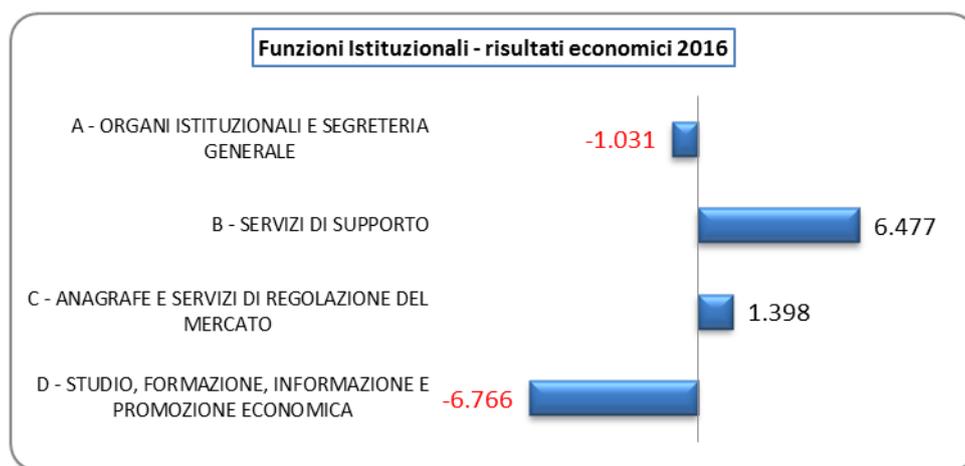
PASSIVO	Valori al 31.12.2015	Valori al 31.12.2016	Differenza
A) PATRIMONIO NETTO			
<i>Patrimonio netto esercizi precedenti</i>	81.051.803	80.396.676	-655.127
<i>Disavanzo/Avanzo economico esercizio</i>	-655.128	78.460	733.588
<i>Riserva Indisponibile ex D.P.R. 254/2005</i>	6.949.437	6.949.437	0
<i>Riserve da partecipazioni</i>	88.009	130.343	42.334
<i>Altre riserve da partecipazioni</i>	2.780.376	2.780.376	0
<i>Arrotondamenti</i>	1	0	-1
Totale patrimonio netto	90.214.498	90.335.292	120.794
<i>Mutui passivi</i>	0	0	0
<i>Prestiti ed anticipazioni passive</i>	0	0	0
TOT. DEBITI DI FINANZIAMENTO	0	0	0
<i>Fondo trattamento di fine rapporto</i>	5.158.929	5.429.487	270.558
TOT. F.DO TRATT. FINE RAP.	5.158.929	5.429.487	270.558
<i>Debiti v/fornitori</i>	1.060.083	1.245.860	185.777
<i>Debiti v/ società e org. sistema camerale</i>	45.223	223.357	178.134
<i>Debiti tributari e previdenziali</i>	233.847	331.128	97.281
<i>Debiti v/ dipendenti</i>	876.969	848.859	-28.110
<i>Debiti v/Organi Istituzionali</i>	96.471	82.216	-14.255
<i>Debiti diversi</i>	7.010.678	7.654.244	643.566
<i>Debiti per servizi c/ terzi</i>	52.832	146.710	93.878
<i>Arrotondamenti</i>	1	-1	-2
TOTALE DEBITI DI FUNZ.	9.376.104	10.532.373	1.156.269
<i>Fondo Imposte</i>	0	0	0
<i>Altri Fondi</i>	376.319	401.759	25.440
TOT. F.DI RISCHI E ONERI	376.319	401.759	25.440
<i>Ratei Passivi</i>	0	0	0
<i>Risconti Passivi</i>	448.707	430.397	-18.310
TOT. RATEI E RISCOINTI PASSIVI	448.707	430.397	-18.310
TOTALE PASSIVO	15.360.059	16.794.016	1.433.957
<i>Arrotondamenti</i>	0	-1	-1
TOTALE PASSIVO E PATRIMONIO NETTO	105.574.557	107.129.307	1.554.750
CONTI D'ORDINE	0	0	0
TOTALE GENERALE	105.574.557	107.129.307	1.554.750

Consuntivo - Art. 24 anno 2016

	ORGANI ISTITUZIONALI E SEGRETERIA GENERALE (A)		SERVIZI DI SUPPORTO (B)		ANAGRAFE E SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO (C)		STUDIO, FORMAZIONE, INFORMAZIONE E PROMOZIONE ECONOMICA (D)		TOTALE (A+B+C+D)	
	Revisione di Budget	Consuntivo	Revisione di Budget	Consuntivo	Revisione di Budget	Consuntivo	Revisione di Budget	Consuntivo	Revisione di Budget	Consuntivo
GESTIONE CORRENTE										
A) Proventi Correnti										
1 Diritto Annuale			13.578.928	13.821.696					13.578.928	13.821.696
2 Diritti di Segreteria			-		4.214.820	4.579.148			4.214.820	4.579.148
3 Contributi trasferimenti e altre entrate	146	4.656	102.914	121.433	72.013	53.432	78.964	146.947	254.037	326.468
4 Proventi da gestione di beni e servizi			44.800	47.200	238.787	252.910	26.200	26.254	309.787	326.364
5 Variazione delle rimanenze		-	-	5.282	-	20.358	-	19.844	-	4.768
Totale proventi correnti A	146	4.656	13.726.642	13.985.048	4.525.620	4.905.849	105.164	153.357	18.357.572	19.048.909
B) Oneri Correnti										
6 Personale	- 429.097	- 413.253	- 1.213.053	- 1.203.164	- 2.452.843	- 2.426.138	- 803.813	- 801.144	- 4.898.807	- 4.843.700
7 Funzionamento	- 1.734.967	- 1.512.727	- 2.738.192	- 2.194.269	- 1.166.698	- 856.780	- 230.123	- 222.427	- 5.869.981	- 4.786.204
8 Interventi economici	-	-	-	-	- 93.000	- 44.603	- 6.992.000	- 6.054.330	- 7.085.000	- 6.098.933
9 Ammortamenti e accantonamenti	- 3.886	- 4.560	- 4.089.512	- 4.478.770	- 27.952	- 40.872	- 4.402	- 5.819	- 4.125.753	- 4.530.021
Totale Oneri Correnti B	- 2.167.951	- 1.930.540	- 8.040.758	- 7.876.204	- 3.740.494	- 3.368.394	- 8.030.338	- 7.083.720	- 21.979.541	- 20.258.858
Risultato della gestione corrente A-B	- 2.167.805	- 1.925.884	5.685.884	6.108.844	785.126	1.537.455	- 7.925.174	- 6.930.364	- 3.621.969	- 1.209.949
C) GESTIONE FINANZIARIA										
10 Proventi finanziari	571.944	636.552	82.895	59.345	5.591	6.686	1.751	1.751	662.180	704.334
11 Oneri finanziari	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Risultato della gestione finanziaria	571.944	636.552	82.895	59.345	5.591	6.686	1.751	1.751	662.180	704.334
D) GESTIONE STRAORDINARIA										
12 Proventi straordinari	858	73.198	156.724	438.560	464	2.111	133.783	172.206	291.829	686.076
13 Oneri straordinari	- 984	- 14.247	- 24.948	- 129.728	- 12.422	- 148.358	-	- 9.509	- 38.353	- 301.841
Risultato della gestione straordinaria	- 126	58.951	131.776	308.833	- 11.958	146.247	133.783	162.698	253.476	384.234
14 Rivalutazioni attivo patrimoniale		206.000								206.000
15 Svalutazioni attivo patrimoniale	-	6.160							-	6.160
Differenza rettifiche attività finanziaria		199.841								199.841
Disavanzo/Avanzo economico esercizio A-B -C -D	- 1.595.987	- 1.030.540	5.900.556	6.477.021	778.759	1.397.894	- 7.789.640	- 6.765.915	- 2.706.312	78.460
Piano degli investimenti										
E Immobilizzazioni Immateriali			41.100	20.548	15.400	13.306			56.500	33.854
F Immobilizzazioni Materiali			11.168.068	5.339.758	17.400	14.642			1.185.468	5.354.400
G Immobilizzazioni Finanziarie	7.000.000	254.357							7.000.000	254.357
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI	7.000.000	254.357	11.209.168	5.360.307	32.800	27.947			18.241.968	5.642.611

L'analisi per Funzione Istituzionale

Il prospetto di Consuntivo per Funzioni, previsto dall'art. 24 del DPR 254/2005, suddivide le risultanze contabili dell'esercizio permettendo di dare evidenza alla capacità dell'Ente di gestire le risorse in modo equilibrato. Essendo le funzioni espressione, per quanto sintetica, delle finalità dell'azione camerale, l'analisi di dettaglio rende più agevole rendicontare la destinazione di scopo delle risorse economiche dell'Ente, in particolare analizzando l'apporto dei risultati delle singole funzioni sul risultato totale di esercizio. Il prospetto sottostante permette di analizzare in dettaglio il risultato economico del 2016 che, si ricorda, è in avanzo per complessivi € 78.460:



Per una migliore comprensione dei dati, analizzando i risultati delle singole Funzioni si rileva come le stesse presentino risultati di segno diverso tra di loro: la Funzione B – servizi di supporto, cui per convenzione è assegnata la totalità dei proventi da Diritto Annuale, realizza il risultato positivo di valore più elevato, che viene utilizzato a parziale copertura dei disavanzi per le restanti Funzioni, in particolare per la Funzione D - Studio, formazione, informazione e promozione economica, cui è assegnata la quasi totalità delle risorse per gli interventi economici che, come ricordato più volte, rappresenta la voce di spesa di importo più rilevante del bilancio camerale. Diverso è invece il caso

della Funzione C- Anagrafe e Servizi di regolazione del mercato, che gode di entrate “proprie”: il corrispettivo economico richiesto per le attività associate, sia di natura amministrativa che di prestazioni di servizi, è non solo sufficiente a garantire la copertura dei costi della Funzione stessa, ma realizza altresì un margine positivo. Per completezza di informazione in relazione al disavanzo della funzione A – Organi istituzionali, si ricorda che la stessa contabilizza anche tutte le risorse che la Camera di commercio destina agli organismi del sistema camerale, oltre alle somme derivanti dal contenimento dei costi, che devono essere versate al bilancio dello Stato, oltre ad essere una Funzione istituzionale cui, di per sé, non spettano entrate “proprie”.

A riprova di quanto sia impattante l’inclusione degli Interventi economici negli Oneri della Gestione corrente, si riporta un indicatore, elaborato dal sistema Pareto per il benchmarking camerale, che ne riepiloga l’incidenza nel corso del triennio 2013-2015:

Indicatore (EC15.4)			
Incidenza Interventi economici sugli Oneri correnti			
Valore segnaletico	Algoritmo		
Misura l’incidenza degli Interventi economici sul totale degli Oneri correnti.	Interventi economici / Oneri correnti al netto del fondo svalutazione crediti da D.A		
Misura1	2013	2014	2015
Interventi economici	VALORI CCIAA		
Fonte: Osservatorio bilanci	11.668.023,11 €	8.550.333,02 €	6.985.491,30 €
Misura2	25.700.262,17 €	20.633.264,00 €	18.556.611,39 €
Oneri correnti al netto del fondo svalutazione crediti da D.A	Fonte: Osservatorio bilanci		
Indicatore:	45,40 %	41,44 %	37,64 %

Particolarmente interessante, inoltre, il confronto tra il valore relativo alla Camera di Verona e quelli della media del cluster dimensionale (CCIAA grandi con oltre 80.000 imprese iscritte) e il valore di media nazionale:

Indicatore (EC15.4) - Dominio: CCIAA - Cluster Dimensionale			
Incidenza Interventi economici sugli Oneri correnti			
	Valori 2013	Valori 2014	Valori 2015
Verona: (CCIAA)	45,40 %	41,44 %	37,64 %
Media cluster:	36,03 %	33,50 %	25,03 %
Media nazionale:	32,80 %	31,61 %	23,06 %

Relativamente all'anno 2016, l'elaborazione del sistema nazionale non è ancora disponibile; tuttavia, utilizzando gli stessi parametri di calcolo, si può determinare il valore della Camera di Verona, che risulta essere del 35,80%.

Il valore aggiunto

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

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

CREAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2015	2016
GESTIONE CARATTERISTICA		
Diritto annuale al netto di rimborsi	€ 12.601.399	€ 13.821.696
Diritti di segreteria ed oblazioni	€ 4.364.795	€ 4.579.148
Contributi, trasferimenti ed altre entrate	€ 548.550	€ 326.468
Proventi da gestione di servizi	€ 333.482	€ 326.364
Variazione delle rimanenze	€ 21.977	-€ 4.768
TOTALE RICAVI	€ 17.870.204	€ 19.048.909
COSTI DI STRUTTURA	€ 2.266.659	€ 1.944.317
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO	€ 15.603.545	€ 17.104.592
SALDO DELLA GESTIONE FINANZIARIA	€ 977.927	€ 704.334
SALDO DELLA GESTIONE STRAORDINARIA	€ 2.132.296	€ 384.234
SALDO GESTIONE PARTECIPAZIONI	-€ 44.210	€ 199.840
VALORE AGGIUNTO GLOBALE	€ 18.669.558	€ 18.393.000

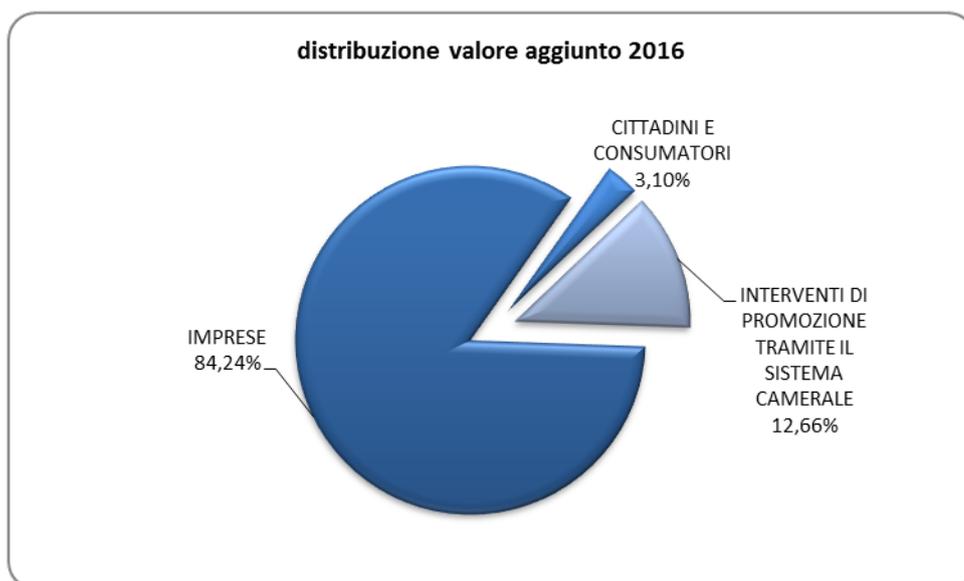
La tabella sopra riportata evidenzia un leggero decremento del valore aggiunto globale, fra il 2015 ed il 2016, legato al peggioramento del saldo della gestione finanziaria e, soprattutto, di quello della gestione straordinaria, parzialmente controbilanciato dal miglioramento della gestione delle partecipazioni.

La tabella seguente, invece, mostra la rilevante riduzione, del 12,65%, del valore aggiunto distribuito, a fronte di una diminuzione dell'1,48% del valore aggiunto globale. Su quest'ultimo, tuttavia, influisce la chiusura in utile dell'esercizio, a fronte della perdita del 2015, con una variazione complessiva, in valore assoluto, di € 733.588,00, nonché i maggiori ammortamenti, derivanti dalla ristrutturazione della sede, indicati nella voce "Remunerazione dell'Ente".

Il valore distribuito alla Pubblica Amministrazione, che attiene al versamento di Imposte e tasse di varia natura, ivi inclusi i risparmi imposti dal D.L. 112/2008, dal D.L. 78/2010, dal D.L. 95/2012 (cd. "spending review"), e dal D.L. 66/2014, ha visto, rispetto allo scorso esercizio, una lieve riduzione, del 3,62%.

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2015	2016	Var.%
IMPRESE	€ 8.477.837	€ 7.455.353	-12,06%
Supporto alle aziende veronesi per l'accesso al credito e all'innovazione	€ 3.788.704	€ 3.728.564	-1,59%
Attività promozionali di studi e ricerche	€ 301.066	€ 269.832	-10,37%
Interventi per l'internazionalizzazione	€ 1.372.503	€ 1.518.317	10,62%
Interventi per la commercializzazione	€ 648.501	€ 413.539	-36,23%
Azienda speciale	€ 464.895	€ 262.500	-43,54%
Altri interventi promozionali	€ 1.708.635	€ 1.102.104	-35,50%
Interventi a favore dell'economia	€ 193.533	€ 160.497	-17,07%
CITTADINI E CONSUMATORI	€ 313.420	€ 274.216	-12,51%
Regolazione del mercato	€ 313.420	€ 274.216	-12,51%
INTERVENTI DI PROMOZIONE TRAMITE IL SISTEMA CAMERALE	€ 1.340.871	€ 1.120.745	-16,42%
TOTALE VALORE DISTRIBUITO	€ 10.132.128	€ 8.850.314	-12,65%
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	€ 1.584.277	€ 1.526.933	-3,62%
PERSONALE	€ 3.436.348	€ 3.407.272	-0,85%
REMUNERAZIONE DELL'ENTE	€ 481.701	€ 1.366.709	183,73%
ACCANTONAMENTI	€ 3.035.104	€ 3.241.772	6,81%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE	€ 18.669.558	€ 18.393.000	-1,48%

Seppure quindi con sostanziali variazioni annuali, è possibile comunque confermare che la parte più rilevante del valore aggiunto distribuito è destinata al sistema delle imprese:



Economicità ed efficienza organizzativa

Si è già detto di come, anche nel corso del 2016, si sia mantenuta una costante attenzione al contenimento e alla razionalizzazione delle spese e dei positivi effetti, anche economici, ottenuti con il trasferimento della Borsa merci che, in aggiunta alla precedente riallocazione delle sedi decentrate, ha incrementato i recuperi di efficienza.

A completamento quindi dell'analisi di tipo economico-finanziario, nel prospetto seguente, si vuole rendicontare, seppure con massima sinteticità, come anche nel 2016 la Camera di commercio di Verona abbia sostenuto il sistema produttivo locale, migliorando ove possibile l'efficienza dei processi interni e garantito un elevato livello nei servizi erogati ai propri utenti:

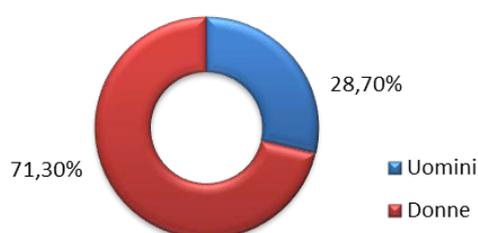
Attività e servizi dell'Ente - analisi quantitativa					
	2013	2014	2015	media triennio	2016
<i>Utenti serviti/servizi offerti:</i>					
pratiche totali R.I.	124.761	82.121	74.881	93.921	73.836
certificati e visure	13.050	11.613	9.886	11.516	8.393
certificati estero	15.921	18.984	20.168	18.358	24.312
CNS + carte tachigrafiche	6.897	6.426	9.449	7.591	9.961
Marchi e brevetti	2.313	2.444	1.252	2.003	724
Protesti	1.600	1.496	1.415	1.504	1.296
richieste sgravio diritto annuale	769	685	377	610	790
posizioni a ruolo	16.180	20.343	19.137	18.553	19.989
domande di contributo (bandi per imprese)	1.798	840	1.082	1.240	1.166
operazioni e concorsi a premio	171	225	242	213	189
conciliazioni/mediazioni	122	396	296	271	221
metrologia(strumenti verificati)	2.767	2.231	2.280	2.426	1.988

5. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE

Le politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo delle risorse umane perseguite da tempo dalla Camera di commercio di Verona e concretizzate dalle azioni positive del Piano triennale 2012-2014, sono tutt'ora attive e, anche nel corso del 2016, si è mantenuto l'obiettivo di garantire equità tra i generi nei diversi aspetti che si riflettono nel mondo del lavoro, nelle possibilità di progressione di carriera, nella applicazione di sistemi non discriminatori nella valutazione delle competenze professionali e nella rappresentanza all'interno degli organi.

Prima di approfondire l'analisi, si ritiene opportuno fornire alcuni dettagli con "visione di genere" sulle caratteristiche del personale camerale al 31.12.2016:

composizione del personale per genere



La prima osservazione riguarda la netta prevalenza del personale femminile che, come meglio evidenziato nel prospetto seguente, si colloca principalmente nelle categorie intermedie essendo completamente assenti nella categoria dirigenziale e nella categoria A:

Categoria	Dotazione organica	Posizioni ricoperte al 31/12/2016	Uomini	%	Donne	%
Dirigenti	4	4 *	4	100,00%	0	0,00%
Categoria D	33	31**	7	22,58%	24	77,42%
Categoria C	77	66	13	19,70%	53	80,30%
Categoria B	12	12	7	58,33%	5	41,67%
Categoria A	2	2	2	100,00%	0	
TOTALE	128	115	33	28,70%	82	71,30%

* di cui 1 unità in aspettativa non retribuita

** di cui 1 unità in distacco sindacale

Dal punto di vista anagrafico, anche a causa dello scarso turn-over imposto dalle disposizioni legislative di questi ultimi anni, aumenta l'età anagrafica del personale camerale: nella fascia di età tra i 40 e 49 anni rimane concentrata la maggior parte del personale, ma aumenta in modo significativo la percentuale del personale di età compresa tra i 50 e i 59 anni (dal 31,36% nel 2015 al 43,48%) ed è in crescita anche la percentuale del personale tra i 60 e i 64 anni (dal 5,93% del 2015 al 6,09% nel 2016), mentre è completamente assente il personale con meno di 29 anni o più di 64 anni:

**Distribuzione del personale per età anagrafica (in anni)
Anno 2016**

Ripartizione per fasce di età	Uomini	%	Donne	%	TOTALE	%
≤ 29 anni	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
30 - 39 anni	0	0,00%	6	7,32%	6	5,22%
40 - 49 anni	16	48,48%	36	43,90%	52	45,22%
50 - 59 anni	14	42,42%	36	43,90%	50	43,48%
60 - 64 anni	3	9,09%	4	4,88%	7	6,09%
≥ 65 anni	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Totale	33	100,00%	82	100,00%	115	100,00%

Per quanto riguarda l'anzianità di servizio, la maggior parte del personale si concentra nella fascia tra i 16 e 25 anni di servizio (40,87%). A seguito delle limitazioni imposte dalla normativa alle assunzioni dall'esterno si riduce progressivamente la percentuale di personale con un'anzianità inferiore ai 15 anni (nel 2012 era il 49,12%), mentre a seguito del prolungamento del servizio previsto dalle riforme pensionistiche degli ultimi anni, è presente anche una percentuale di personale con più di 40 anni di servizio.

Distribuzione del personale per anzianità di servizio anno 2016

Ripartizione per anzianità di servizio	Uomini	%	Donne	%	Totale	%
Fino a 15 anni	9	27,27%	22	26,83%	31	26,96%
Tra 16 e 25 anni	14	42,42%	33	40,24%	47	40,87%
Tra 26 e 35 anni	7	21,21%	22	26,83%	29	25,22%
Tra 36 e 40 anni	3	9,09%	3	3,66%	6	5,22%
Più di 40 anni	0	0,00%	2	2,44%	2	1,74%
Totale	33	100,00%	82	100,00%	115	100,00%

Le forme flessibili di lavoro

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 utilizza da tempo le forme flessibili di lavoro del tempo parziale e del telelavoro. Attualmente queste forme flessibili sono utilizzate, complessivamente, da una percentuale del 20,86% del totale del personale a tempo indeterminato.

Il tempo parziale

Il personale di ruolo con rapporto di lavoro a tempo parziale è pari, alla data del 31.12.2016, a 22 unità (2 in più rispetto al 2015), di cui 19 donne e 3 uomini. Sulla base della diversa articolazione oraria stabilita, essi equivalgono a 15,7 unità in FTE (*full time equivalent*).

Il telelavoro

In seguito alla positiva esperienza della durata di un anno, a cavallo tra il 2014 e 2015, l'Ente ha attivato anche per il 2016 un nuovo progetto di telelavoro con durata biennale. Dopo selezione tra i dipendenti che si sono detti interessati, sono stati quindi stipulati 2 contratti di telelavoro per lo svolgimento dell'attività di evasione telematica delle pratiche Registro Imprese e Albo imprese artigiane. Anche per questo progetto è stata mantenuta l'articolazione oraria mista, ossia con alcune giornate di presenza lavorativa in sede per le opportune attività di coordinamento.

Per completezza di informazione, si evidenzia che nel 2016, tramite una procedura comparativa, è stato affidato, con contratto di collaborazione coordinata e continuativa, l'incarico professionale di capo ufficio stampa, non potendo contare su specifiche professionalità interne all'Ente.

La formazione

Nonostante le risorse a disposizione siano sempre minori, l'Ente ha garantito anche nel 2016 un articolato piano formativo al personale finalizzato alla valorizzazione delle risorse umane e all'aggiornamento professionale in relazione alle esigenze dell'Ente. Si ricorda, in particolare, il progetto formativo di tipo relazionale su come affrontare i cambiamenti cui hanno partecipato tutti i dipendenti, suddivisi in più sessioni nell'arco del periodo fine 2015-anno 2016.

Frequenza corsi 2016 ⁶				
	Uomini	Donne	Totale	%
Zero corsi	1	0	1	0,85%
Almeno 1 corso	4	10	14	11,86%
Due corsi	8	10	18	15,25%
Da 3 a 6 corsi	14	35	49	41,53%
Più di 6 corsi	6	30	36	30,51%
Totale	33	85	118	100,00%

Le iniziative formative hanno riguardato in totale 118 dipendenti, comprese le unità cessate in corso d'anno e hanno registrato 610 presenze in

totale (469 donne e 141 uomini).

Al fine di favorire la conciliazione dei tempi casa-lavoro limitando ove possibile la trasferta fuori sede, si è ricorsi ove possibile allo svolgimento in sede delle attività e, in alternativa, alla web-conference o all'e-learning.

Modalità di svolgimento corsi/seminari	
Modalità	2016
Fuori sede	26
Web-conference	30
Sede camerale	23
Verona città	20
E-learning	5

Inoltre, La Camera di Commercio di Verona ha colto l'opportunità offerta dell'INPS di aderire ad un progetto sperimentale avviato nell'autunno 2015 e concretizzatosi nel 2016, finalizzato all'accREDITAMENTO di corsi di formazione rivolti a dipendenti della pubblica amministrazione. L'iniziativa, finanziata dall'INPS attraverso l'integrale copertura del costo dei corsi, ha consentito ad alcuni dipendenti dell'ente di partecipare a corsi universitari di formazione tenuti da Atenei e soggetti collegati accREDITATI dall'istituto di previdenza su base regionale. I corsi scelti hanno riguardato due tematiche di particolare interesse per l'amministrazione, "I contratti pubblici e le

procedure di gara” (40 ore) e “I Fondi comunitari e la loro utilizzazione” (60 ore).

Attività del Comitato per la promozione dell'imprenditorialità femminile



Attraverso le iniziative affidate in realizzazione al Comitato, la Camera di commercio valorizza il proprio impegno verso le imprese “femminili” di Verona che, come già riportato nella sezione di analisi socio-economica, rappresentano il 19,69% del totale delle imprese iscritte. In particolare, nel corso del 2016, le iniziative realizzate hanno riguardato:

➤ **Le Donne d'Impresa a Verona e provincia – Dati al 31 dicembre 2015** (*report chiuso in data 20.4.2016*)

Attraverso la pubblicazione del Report “Le Donne d'Impresa a Verona e provincia” si è cercato di esaminare la situazione dell'imprenditorialità femminile in provincia di Verona al 31 dicembre 2015, allo scopo di mettere in luce i principali indicatori economici dai quali si evince la marcia in più posseduta dall'impresa femminile in una situazione congiunturale particolarmente complessa.

➤ **Bando di concorso IL GIUSTO TEMPO -2^ EDIZIONE.**

La ripetizione anche nel 2016 dell'iniziativa, ha permesso di premiare **3** 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, aperto da luglio a settembre 2016, ha assegnato un contributo in conto capitale pari ad euro 2.000,00 ciascuna le tre imprese selezionate, che sono state premiate dal

Presidente della Camera di Commercio, Dott. Giuseppe Riello, il giorno 23 novembre 2016.

➤ **Incontro informativo “ERASMUS PER GIOVANI IMPRENDITORI”. Verona, 23 giugno**

L'incontro si è posto come intento quello di suscitare una riflessione tra i partecipanti su un nuovo modo per internazionalizzare la propria attività imprenditoriale, attraverso l'accoglienza di un altro professionista europeo nel proprio contesto lavorativo, senza sostenere alcuna spesa. All'incontro hanno preso parte una decina persone tra imprenditrici e libere professioniste di Verona.

➤ **Bando di concorso ERASMUS PER GIOVANI IMPRENDITORI - Sostegno finanziario alle imprese femminili veronesi che intendono partecipare al programma Comunitario Erasmus in veste di imprenditore ospitante.**

A seguito del percorso conoscitivo portato avanti del Comitato durante i mesi estivi, si è cercato di contribuire alla diffusione dell'iniziativa comunitaria “Erasmus per giovani imprenditori”, assegnando un premio di euro 1.000,00 a favore di **2** imprese veronesi che nell'ambito del programma in parola, ospiteranno un imprenditore straniero presso la propria realtà professionale. Alla scadenza del 31.12.2016 è risultata iscritta solo un'impresa la quale avrà tempo fino al 1° ottobre 2017 per realizzare lo scambio ed ospitare l'imprenditore straniero.

➤ **Incontro con la Prof.ssa Annamaria Molino “LA FORZA DELLA CURA”. Verona, 19 dicembre**

A conclusione dell'anno 2016, il Comitato Imprenditoria Femminile ha deciso di farsi coinvolgere in una riflessione, condivisa con le donne di Verona, sulla Forza della femminilità e, in particolare, sulle connotazioni che questa acquisisce soprattutto nei momenti di crisi e di difficoltà. A tale scopo è stata invitata la Prof.ssa Annamaria Molino, personalità femminile di spicco, docente

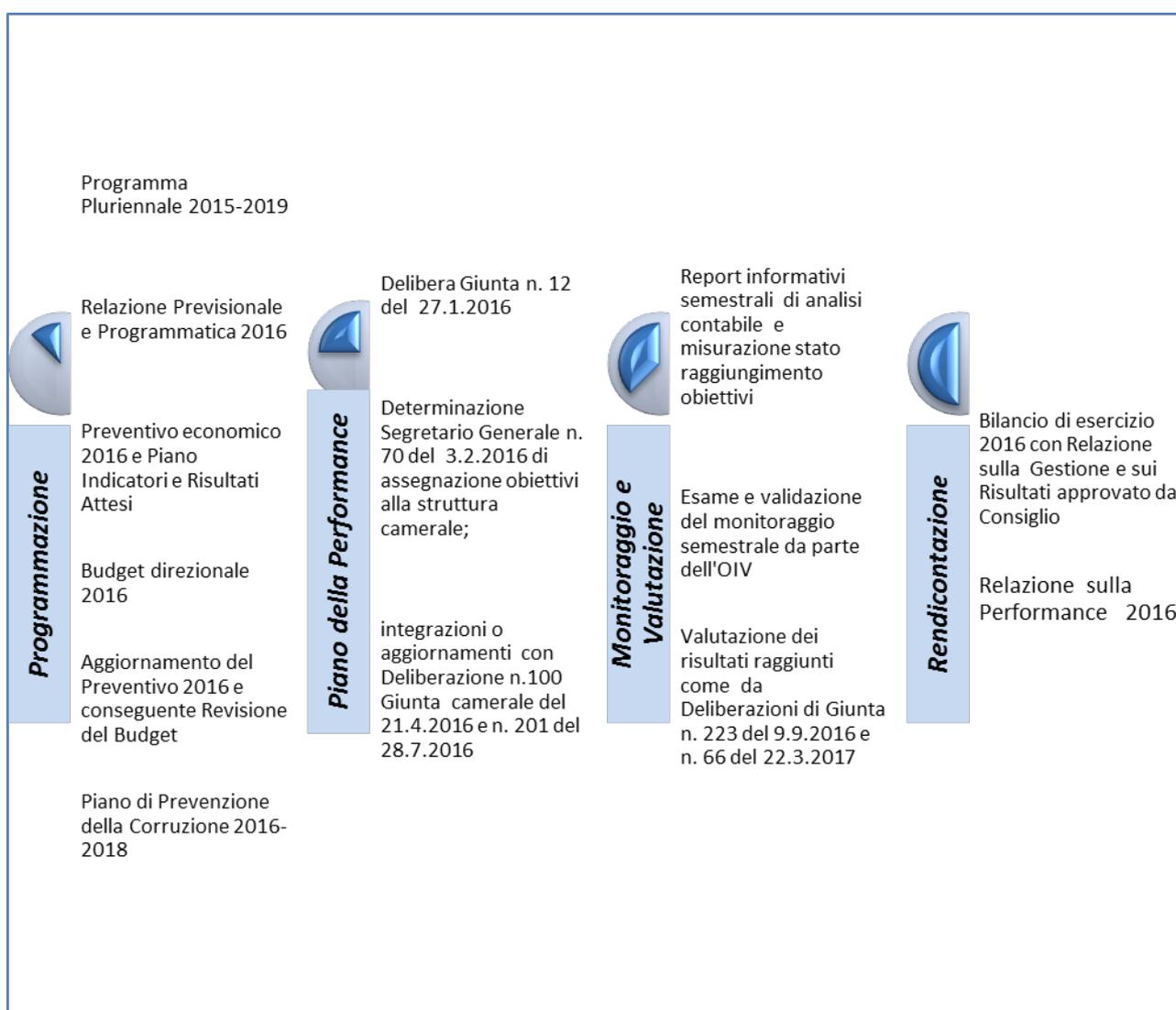
universitaria e già primario di Oncologia presso l'Ospedale di Borgo Trento.

Partendo, quindi, dalla trattazione di una tematica non strettamente economica, il Comitato Imprenditoria Femminile è riuscito a centrare il suo obiettivo, dimostrando ancora una volta come la Forza posseduta dalle donne consente loro di dar voce alle proprie ambizioni, di emergere anche se le possibilità di successo sono ridotte, in una parola di “guarire” alcuni limiti posti nell’ambito sociale e professionale.

6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE

6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

Si è più volte ricordato come la Relazione sia il tassello conclusivo di ogni annualità del ciclo di gestione della performance e, come tale, essa rappresenti la sintesi di diverse fasi, i cui legami e riflessi operativi rappresentano i presupposti che consentono la redazione della Relazione stessa. Brevemente si ricordano quindi:



E' quindi evidente che il processo è complesso ed è pertanto comprensibile che ne siano coinvolti, a diversi livelli di coinvolgimento e responsabilità, più soggetti, in merito ai quali 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

In applicazione del D. Lgs. 150/2009, la Camera di commercio di Verona ha avviato l'adozione del ciclo di gestione della performance dal 2011, intraprendendo un percorso che, seppure favorito dalla presenza di strumenti di programmazione e controllo già da tempo in uso, è risultato non per questo meno complesso o di semplice attuazione sotto l'aspetto metodologico.

Consapevoli quindi che l'affinamento di strumenti, di fonti informative, di capacità di analisi e di elaborazione di dati possa ancora, a distanza di tempo dall'implementazione iniziale, essere oggetto di azioni migliorative finalizzate a supportare al meglio i processi decisionali, si elencano gli attuali punti di forza e di debolezza attualmente ravvisati nel sistema implementato:

Punti di forza

- forte coerenza nel sistema di pianificazione tra dimensione politico-strategica e dimensione organizzativa ed operativa
- allineamento della programmazione secondo il D.Lgs.91/2011, in particolare la strutturazione per Missioni e Programmi di cui al Piano degli Indicatori e Risultati Attesi di bilancio
- efficacia sostanziale dell'ampio spettro di indicatori utilizzati, con definizione di target sfidanti e coerenti con la logica del miglioramento continuo che l'ente persegue
- monitoraggio di livello multidimensionale e metodologia di rilevazione altamente partecipata a beneficio della condivisione e diffusione dei risultati
- coerenza con altri sistemi di controllo già in uso, con il Sistema Qualità e con gli ambiti relativi alla trasparenza e prevenzione della corruzione

Punti di debolezza

- migliorare l'individuazione di indicatori di outcome, particolarmente in riferimento agli obiettivi strategici
- scarsa graduazione e differenziazione di peso degli indicatori di misurazione
- complessità di integrazione tra sistemi gestionali (contabilità, gestione personale, rilevazioni di processo)
- necessità di ripetere rendicontazioni e redazioni di documenti anche in sovrapposizione di contenuti

ALLEGATI:

Come indicato nella sezione 3.1 si allega la versione aggiornata del prospetto grafico *Albero della performance 2016*, 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, per altro più volte richiamati con complete indicazioni nel testo della Relazione e rinvenibili nella sezione Amministrazione Trasparente del sito web camerale, si riporta di seguito un prospetto riepilogativo dei principali tra essi e, al fine di agevolarne l'eventuale consultazione, i relativi link di collegamento diretto:

documento	data di approvazione	link documento
Piano della Performance 2016 - 2018	27 gennaio 2016	Piano della Performance 2016 - 2018
Piano 2016-2018 di Prevenzione della Corruzione integrato (sezione 4.1) con il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	27 gennaio 2016	Piano 2016 - 2018 di prevenzione della corruzione
Sistema di misurazione e valutazione della performance	20 maggio 2013	Sistema misurazione e valutazione
Preventivo economico 2016 e relativi allegati	16 dicembre 2015	Preventivo 2016
Bilancio di esercizio 2016	28 aprile 2017	Bilancio 2016



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 2016	SI	
Target 2017	SI	
Target 2018	---	

Programma

Gestione Partecipazioni

Obiettivo Operativo

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 2016	>= 7	

Azione

Piano di razionalizzazione delle partecipazioni dell'Ente secondo disposizioni Legge di Stabilità 2015

Indicatori

Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2016	SI	

Tempestività gestione procedure inerenti aumenti di capitale/cessioni/liquidazioni/affrancamenti in società o organismi partecipati

Indicatori

Completamento attività previste nel 1^o semestre		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2016	SI	

Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2016	SI	

Partecipazione dell'Ente alle Assemblee delle società partecipate

Indicatori

Completamento attività previste nel 1^o semestre		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2016	SI	

Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2016	SI	

Aggiornamento partecipazioni

Indicatori

Completamento attività previste nel 1^o semestre		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2016	SI	

Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2016	SI	

Razionalizzazione delle partecipazioni dell'Ente secondo il decreto attuativo di riforma delle CCIAA

Indicatori

Completamento attività previste nel 1^o semestre		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2016	SI	

Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2016	SI	

Gestione amministrativa organismi partecipati

Indicatori

Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2016	SI	

Azione

Aggiornamento data base rappresentanti camerali in organismi partecipati

Indicatori

Completamento attività previste nel 1° semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Raccolta report post assemblee organismi partecipati e relazioni informative alla Giunta

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese

Indicatori		Programma
Ammontare interventi per imprese		Finanziamenti ai diversi settori economici
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2016	>= 1.800.000	
Target 2017	---	
Target 2018	---	
Interventi a favore del credito		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2016	>= 1.300.000	
Target 2017	---	
Target 2018	---	

Obiettivo Operativo

Sostegno finanziario alle imprese

Indicatori		
Grado di utilizzo delle risorse economiche		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 100 %

Azione

Controlli su contributi camerali - attività 1° semestre

Indicatori		
Atti di controllo eseguiti		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 30

Controlli su contributi camerali - attività 2° semestre

Indicatori		
Atti di controllo eseguiti		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 40

Riduzione tempi medi liquidazione contributi Bando Generale

Indicatori		
Tempi medi gestione attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		<= 100

Verifica imprese socie affidate (bando Confidi 2015)

Indicatori		
Imprese verificate/imprese socie affidate		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 50 %

Valorizzazione e sviluppo attività imprenditoriali

Obiettivo Operativo

Promozione dell'imprenditoria femminile

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Azione

Iniziativa per la promozione dell'imprenditoria femminile

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		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	Programma
-------------------	------------------

Diffusione della conoscenza degli strumenti
alternativi di risoluzione delle controversie

Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI
Target 2017	SI
Target 2018	SI

Procedure di verifica e controllo a tutela
della sicurezza e trasparenza del mercato

Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI
Target 2017	SI
Target 2018	SI

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

Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Azione

Gestione Sportello Tutela Proprietà
Intellettuale - attività 1^ semestre

Indicatori

Newsletter periodiche o attività informative	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	>= 3

Gestione Sportello Tutela Proprietà
Intellettuale - attività 2^ semestre

Indicatori

Eventi formativi o incontri specialistici	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	>= 5

Newsletter periodiche o attività informative

Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	>= 3

Azioni di protezione nel settore
viticivinicolo

Indicatori

Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Azione

Rinnovo registrazioni marchi
camerali e azioni di tutela

Indicatori

Completamento attività previste nel 1^ semestre	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI

Realizzazione completa iniziativa o attività

Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI

Attività di regolazione, tutela e
monitoraggio del mercato

Obiettivo Operativo

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

Indicatori

Eventi formativi o incontri specialistici	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	>= 6

Azione

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

Indicatori

Tempi medi gestione attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	<= 70

Arbitrato e Mediazione: Attività di
informazione su clausole arbitrali e
di conciliazione

Indicatori

Newsletter periodiche o attività informative	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	>= 2

Diffusione della conoscenza
dell'arbitrato e della mediazione -
attività 1^ semestre

Indicatori

Eventi formativi o incontri specialistici	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	>= 4

Diffusione della conoscenza
dell'arbitrato e della mediazione -
attività 2^ semestre

Indicatori

Eventi formativi o incontri specialistici	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	>= 2

Vigilanza del mercato a garanzia e

Indicatori			Azione
Atti di controllo eseguiti			Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori - 1^ semestre
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2016	>= 2.100		
Indicatori			Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori - 2^ semestre
Atti di controllo eseguiti			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2016	>= 15		
Indicatori			Attività di sorveglianza su metalli preziosi
Atti di controllo eseguiti			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2016	>= 13		
Indicatori			Verifiche metrologiche su strumenti di misura - 1^ semestre
Metrologia legale: verifiche su metalli preziosi			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2016	>= 6		
Indicatori			Verifiche metrologiche su strumenti metrici - 1^ semestre
Metrologia legale: strumenti verificati			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2016	>= 950		
Indicatori			Verifiche metrologiche su strumenti metrici - 2^ semestre
Metrologia legale: strumenti verificati			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2016	>= 950		
Indicatori			Vigilanza strumenti metrici - 1^ semestre
Sorveglianza strumenti metrici			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2016	>= 110		
Indicatori			Vigilanza strumenti metrici - 2^ semestre
Sorveglianza strumenti metrici			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2016	>= 90		
Indicatori			Attività di informazione agli organi accertatori, alle imprese e ai consumatori
Completamento attività previste nel 1^ semestre			
Peso	50 %		
Stato	---		
Target 2016	SI		
Realizzazione completa iniziativa o attività			
Peso	50 %		
Stato	---		
Target 2016	SI		
Indicatori			Attività sanzionatoria - 1^ semestre
Ordinanze emesse			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2016	>= 250		
Indicatori			Attività sanzionatoria - 2^ semestre
Ordinanze emesse			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2016	>= 400		
Indicatori			Tutela della fede pubblica - verifiche sui concorsi a premio
Verifiche sui concorsi a premio			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2016	>= 90 %		
Indicatori			Attività sanzionatoria:verifica

pagamenti ruolo 2012

Indicatori		
Posizioni a ruolo da verificare		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 165

Attività sanzionatoria:emissione minuta ruolo

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Attività sanzionatoria - monitoraggio tempi esecuzione procedimenti

Indicatori		
Tempi medi gestione attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		<= 260

Razionalizzazione della gestione Borsa Merci

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Azione
 Coordinamento operazioni di trasferimento

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Revisione portale prezzi e format pubblicazione dati

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Realizzazione eventi informativi per consumatori e imprese

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Azione
 Eventi informativi su efficienza energetica

Indicatori		
Eventi formativi o incontri specialistici		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 3

Eventi informativi su etichettatura alimentare

Indicatori		
Eventi formativi o incontri specialistici		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 1

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

Indicatori		
Realizzazione Programma Promozionale		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI
Target 2017		---
Target 2018		---

Programma

Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione

Obiettivo Operativo

Vino e olio

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Azione

Vinitaly

Indicatori		
Partecipanti ad eventi		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		> 500

CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)

Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 3,5

13^ edizione concorso enologico Verona Wine Top

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

Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 82

Verona Wine Top e Verona Olive Oil Contest all'estero

Indicatori		
Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		> 16
CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 3,5

Aggiornamento portale Verona Wine Top

Indicatori		
Aggiornamento costante del portale tematico		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

2^ edizione Verona Olive Oil Contest

Indicatori		
Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 25

Agroalimentare

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Azione

Fancy Food di New York

Indicatori		
Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 5
CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 3,5

Aggiornamento portale Agroalimentare

Indicatori		
Aggiornamento costante del portale tematico		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

SIAL di Parigi

Indicatori		
Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 4
CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 3,5

Alimentaria di Barcellona

Indicatori		
CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 3,5
Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 5

Cibus di Parma

Indicatori		
CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 3,5
Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 8

Ortofrutta

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

Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione nell'anno

Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	>= 2

Azione

Convegni Cultivar: mele

Indicatori	
Partecipanti ad eventi	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	>= 90

Convegni Cultivar: kiwi

Indicatori	
Partecipanti ad eventi	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	>= 180

Mobile e Marmo

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Azione

Iniziativa per operatori del settore marmo

Indicatori	
Partecipanti ad eventi	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	>= 10
CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	>= 3,5

Aggiornamento costante portale Arredamento

Indicatori	
Aggiornamento costante del portale tematico	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Sistema Moda

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Azione

Aggiornamento portale Abbigliamento (moda)

Indicatori	
Aggiornamento costante del portale tematico	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Verona Fashion

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Interventi plurisetoriali finalizzati alla promozione del Sistema Verona

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Azione

Aggiornamento portale Automazione

Indicatori	
Aggiornamento costante del portale tematico	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Incoming settore turismo

Indicatori	
Tour operator stranieri coinvolti	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	>= 7
CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	>= 3,5

L'Artigiano in Fiera - Milano

Indicatori	
CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	>= 3,5
Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	>= 8

Operazioni plurisetoriali per la promozione del "Sistema Verona"

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Supporto delle piccole imprese in difficoltà

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2016		SI

Azione

PROGETTO SUP&R a supporto delle piccole imprese in difficoltà

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Supporto al settore turistico: DMO Lago di Garda e Verona (L.R. 11/2013)

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2016		SI

Azione

DMO Lago di Garda e Verona - attività 1^ semestre

Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 2

DMO Lago di Garda e Verona - attività 2^ semestre

Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 2

Meccanica e Macchinari

Indicatori		
Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione nell'anno		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2016		>= 1

Azione

Incoming operatori comparto meccanica e macchinari

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale

Indicatori		
Pubblicazioni e report informativi redatti		
Peso	50 %	
Stato		---
Target 2016		>= 7
Target 2017		>= 7
Target 2018		---
Aggiornamento sezione informativa "Statistiche comunali"		
Peso	50 %	
Stato		---
Target 2016		SI
Target 2017		---
Target 2018		---

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 2016		SI

Azione

Rapporto annuale sull'economia veronese

Indicatori		
Pubblicazioni e report informativi redatti		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 2

Aggiornamento trimestrale dati import-export e della serie storica con dati annuali

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

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

Indicatori		
Pubblicazioni e report informativi redatti		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 2

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

Indicatori		
Pubblicazioni e report informativi redatti		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 3

Realizzazione schede comunali

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Area Strategica

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

Obiettivo Strategico

03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi

Indicatori		
Offerta servizi on line		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI
Target 2017		SI
Target 2018		---

Programma
Telematizzazione attività amministrativa

Obiettivo Operativo

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

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Azione
Diffusione utilizzo SUAP telematico integrato Comunica

Indicatori		
Eventi formativi o incontri specialistici		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 2
Partecipanti ad eventi		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 20

Diffusione utilizzo SUAP telematico SCIA camerali

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^a semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Informatizzazione procedure per il rinnovo delle carte tachigrafiche

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^a semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Offerta servizi on line		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Pulizia PEC pubblicate nel Registro delle Imprese

Indicatori		
Atti di controllo eseguiti		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 50
Completamento attività previste nel 1^a semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Informatizzazione delle procedure per le domande di iscrizione nel Ruolo dei Periti ed Esperti

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^a semestre		
Peso		50 %
Stato		---

Completamento attività previste nel 1^o semestre

Target 2016	SI
Offerta servizi on line	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI

Registro dell'Alternanza Scuola Lavoro

Indicatori	
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	>= 2
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI

Area Affari Economici - diffusione della telematizzazione nei rapporti con l'utenza

Indicatori		Azione
Realizzazione completa iniziativa o attività		Realizzazione sistema di CRM dell'Area Affari Economici
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2016	SI	
Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2016	SI	

Servizio Regolazione del Mercato - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza

Indicatori		Azione
Offerta servizi on line		Borsa Merci - Telematizzazione servizio deposito listini
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2016	SI	
Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2016	SI	

Mediazione - Telematizzazione schede valutazione servizio

Indicatori	
Completamento attività previste nel 1^o semestre	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI

Borsa Merci - Realizzazione di un sistema di CRM (Customer Relationship Management)

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Mediazione - Realizzazione di un sistema di CRM (Customer Relationship Management)

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

03.02 - Trasparenza e comunicazione

Indicatori		Programma		
Adeguamento annuale Piano Prevenzione Corruzione e attuazione azioni previste		Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Obiettivo Operativo	Attività informative del Servizio Promozione e su Verona Wine Top
Peso	30 %			
Stato	---			
Target 2016	SI			
Target 2017	SI			
Target 2018	SI			
Comunicazione esterna				
Peso	40 %			
Stato	---			
Target 2016	SI			
Target 2017	SI			
Target 2018	SI			
Indicatori			Azione	
Realizzazione completa iniziativa o attività			Presenza sui social network - eventi promozionali pubblicizzati	
Peso	100 %			
Stato	---			
Target 2016	SI			

Amministrazione Trasparente	
Peso	30 %
Stato	---
Target 2016	SI
Target 2017	SI
Target 2018	SI

Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

sui social media istituzionali e/o Verona Wine Top

Indicatori		
Eventi pubblicizzati sui social media		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 20

Servizio Promozione - revisione e aggiornamento contenuti pagine dedicate su sito istituzionale

Indicatori		
Aggiornamento costante del portale tematico		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

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

Indicatori		
Pubblicazioni e report informativi redatti		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 12

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

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

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

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

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

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		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 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

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

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Realizzazione campagne di informazione via PEC

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

Completamento attività previste nel 1° semestre

Target 2016	SI
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI

Comunicazione esterna a "costo zero"

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Azione

Aggiornamento Social Network

Indicatori	
Portali web/profil social network - news o post semestrali pubblicati	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	>= 1.400
Portali web/profil social network - numero totale annuo news o post pubblicati	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	>= 2.800

Aggiornamento Carta dei Servizi

Indicatori	
Completamento attività previste nel 1° semestre	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI

Comunicazione Istituzionale

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Azione

Avvio nuovo portale camerale istituzionale

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Formazione e assistenza agli uffici per utilizzo nuovo portale istituzionale

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Creazione di contenuti per sezione Focus On nuovo sito istituzionale

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Realizzazione House Organ camerale

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Realizzazione Concorso fotografico "Verona Produce"

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Albo Imprese Artigiane - Revisione della comunicazione esterna

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Azione

Ufficio Albo Imprese Artigiane - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale

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

Completamento attività previste nel 1^a semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Registro Imprese - Revisione della comunicazione esterna

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2016	SI	

Azione

Registro Imprese - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^a semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Studi e ricerca - Revisione della comunicazione esterna

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2016	SI	

Azione

Studi e ricerca - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Completamento attività previste nel 1^a semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Regolazione del Mercato - Revisione della comunicazione esterna

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2016	SI	

Azione

Ufficio Mediazione - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^a semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Ufficio Metrologia legale - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^a semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Ufficio Vigilanza prodotti - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^a semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Ufficio Tutela del consumatore/sanzioni - Revisione e adeguamento sezione su sito istituzionale

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

Completamento attività previste nel 1[^] semestre

Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI

Realizzazione completa iniziativa o attività

Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI

Ufficio Borsa Merci/Prezzi -
Revisione e adeguamento sezione
su sito istituzionale

Indicatori**Completamento attività previste nel 1[^] semestre**

Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI

Realizzazione completa iniziativa o attività

Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI

Organizzazione e Personale -
Revisione della comunicazione
esterna

Indicatori

Realizzazione completa iniziativa o attività

Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Azione

Uff. Gestione Risorse
Umane/Formazione - Revisione e
adeguamento sezione su sito
istituzionale

Indicatori**Completamento attività previste nel 1[^] semestre**

Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI

Realizzazione completa iniziativa o attività

Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI

Ragioneria e Affari Generali -
Revisione della comunicazione
esterna

Indicatori

Realizzazione completa iniziativa o attività

Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Azione

Ragioneria Affari Generali -
Revisione e adeguamento sezione
su sito istituzionale

Indicatori**Completamento attività previste nel 1[^] semestre**

Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI

Realizzazione completa iniziativa o attività

Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI

Uffici di Staff - Revisione della
comunicazione esterna

Indicatori

Realizzazione completa iniziativa o attività

Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Azione

Uffici di staff - Revisione e
adeguamento sezione su sito
istituzionale

Indicatori**Completamento attività previste nel 1[^] semestre**

Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI

Realizzazione completa iniziativa o attività

Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI

Attività in materia di anticorruzione
e trasparenza

Obiettivo Operativo

Servizi Anagrafici - prevenzione
della corruzione e adempimenti
trasparenza

Indicatori

Realizzazione completa iniziativa o attività

Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Azione

Controllo a campione pratiche SCIA

Indicatori**Completamento attività previste nel 1[^] semestre**

Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI

Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Rilevazione posizioni evase con autorizzazione

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Sedi decentrate: attuazione del Piano di prevenzione della corruzione e adempimenti in materia di trasparenza

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Registro Imprese - Albi Ruoli e Sanzioni: attuazione del Piano di prevenzione della corruzione e adempimenti in materia di trasparenza

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Implementazione nel sito istituzionale pagina su cancellazioni d'ufficio

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Pubblicazioni e report informativi redatti		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 1

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 2016	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 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Amministrazione trasparente e adempimenti anticorruzione

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Aggiornamento sezione sito web e adempimenti anticorruzione

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

Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Enti controllati - Aggiornamento sezione informativa

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Pubblicazione Indice tempestività pagamenti

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Trasparenza e Prevenzione della Corruzione: Gruppo di lavoro per esame procedure in essere, revisione e monitoraggio

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Uffici di Staff - attività in materia di anticorruzione e trasparenza

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Azione

Aggiornamento e pubblicazione bimestrale elenchi provvedimenti adottati dagli Organi camerali

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

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

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Rilevazione costi dei processi camerali

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

Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Servizio Promozione – attività in tema di anticorruzione e trasparenza

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2016		SI

Azione

Adozione azioni anticorruzione Servizio Promozione e relative rilevazioni

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Nuova mappatura processi Piano Anticorruzione

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Albo imprese artigiane - Prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2016		SI

Azione

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

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Albo Imprese Artigiane: controllo a campione pratiche evase per verifica requisiti - attività 1^ semestre

Indicatori		
Atti di controllo eseguiti		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2016		>= 50

Albo Imprese Artigiane: controllo a campione pratiche evase per verifica requisiti – attività 2^ semestre

Indicatori		
Atti di controllo eseguiti		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2016		>= 60

Albo Imprese Artigiane - Controllo pratiche non evase

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Uffici Certificazioni/vidimazioni e Certificazioni Estero- Prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza

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

Azione

Realizzazione completa iniziativa o attività
 Peso 100 %
 Stato ---
 Target 2016 SI

Controlli su procedure di rilascio certificati e visure allo sportello

Indicatori	
Completamento attività previste nel 1^ semestre	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI

Controllo sulle richieste di rilascio di certificati in esenzione di bollo

Indicatori	
Completamento attività previste nel 1^ semestre	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI

Controlli sulle dichiarazioni rese per il rilascio dei certificati di origine comunitari

Indicatori	
% attività di verifica	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	>= 5 %

Controlli su procedure rilascio certificati di libera vendita

Indicatori	
Completamento attività previste nel 1^ semestre	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI

03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse

Indicatori	
Utilizzo risorse interne	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI
Target 2017	SI
Target 2018	SI
Razionalizzazione risorse per perseguire efficienza	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2016	SI
Target 2017	SI
Target 2018	SI

Programma

Miglioramento dell'efficienza dei processi interni

Obiettivo Operativo

Processi relativi al Sistema Qualità e Servizio Promozione

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Azione

Indagine interna di Customer Satisfaction

Indicatori	
Utilizzo risorse interne	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Indagine esterna di Customer Satisfaction

Indicatori	
Customer Satisfaction - questionari spediti	
Peso	20 %
Stato	---
Target 2016	>= 3.500
Customer Satisfaction - questionari compilati restituiti	
Peso	10 %
Stato	---
Target 2016	>= 350
Utilizzo risorse interne	
Peso	70 %
Stato	---
Target 2016	SI

Realizzazione nuovo format Guida Verona Wine Top

Indicatori	
Utilizzo risorse interne	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2016	SI

Realizzazione schede partecipanti Verona Wine Top e Verona Olive Oil Contest all'estero

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

Utilizzo risorse interne		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Predisposizione esecutivo Catalogo Verona Olive Oil Contest

Indicatori		
Utilizzo risorse interne		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Realizzazione attività ricerca sponsor nuovo portale istituzionale

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Uffici servizio Promozione - Scarto d'archivio

Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 2
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Miglioramento delle attrezzature e dei servizi del sistema informatico camerale

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Azione

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

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

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

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Processi relativi all'Ufficio CED/Centro stampa

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Azione

Valutazione delle attività dell'ufficio CED/Centro stampa

Indicatori		
CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 3

Registro Imprese - controllo qualità dati e aggiornamento procedure

Indicatori		
Rispetto tempi evasione (5 giorni) pratiche Registro Imprese		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 90 %
% cancellazioni evase		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 100 %

Azione

Cancellazioni d'ufficio

Indicatori		
% cancellazioni evase		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 100 %

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

Indicatori		
Rispetto tempi evasione (5 giorni) pratiche Registro Imprese		
Peso		100 %
Stato		---

Rispetto tempi evasione (5 giorni) pratiche Registro Imprese

Target 2016 >= 90 %

Telelavoro

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Creazione quadro sinottico sanzioni

Indicatori		
Pubblicazioni e report informativi redatti		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 2
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Completamento attività di riorganizzazione delle sedi decentrate

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Controllo requisiti start up pmi innovative incubatori

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Uffici Servizio Registro Imprese - Scarto d'archivio

Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 2
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Processi del Servizio Regolazione del Mercato

Indicatori			Azione
Tempi medi gestione attività			Monitoraggio tempi di evasione istanze di cancellazione protesti
Peso		50 %	
Stato		---	
Target 2016		<= 3	
Realizzazione completa iniziativa o attività			Uff. Mediazione - Scarto d'archivio
Peso		50 %	
Stato		---	
Target 2016		SI	

Uff. Mediazione - Scarto d'archivio

Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 2
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Uff. Brevetti/Protesti - Scarto d'archivio

Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 2

Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Uff. Tutela del consumatore - Scarto d'archivio

Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 2
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Uff. Metrologia legale - Scarto d'archivio

Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 2
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Attivazione iniziative di sponsorizzazione per eventi

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali

Indicatori		
Percentuale di completamento mappatura processi		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 90 %

Azione

Gestione fornitori/clienti - liquidazione telematica delle fatture

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Ufficio Contabilità - Scarto d'archivio

Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 2
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Riduzione % protocolli errati

Indicatori		
% errore su protocollazione		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		<= 5 %

Controllo procedure riscossione ed emissione ruoli esattoriali

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Recupero crediti diritto annuale nei confronti delle società di capitali cessate

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Aggiornamento posizioni trattamento di fine rapporto

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Adeguamento posizioni previdenziali dei dipendenti camerati

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Gestione flussi documentali

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Ufficio Diritto Annuo - Scarto d'archivio

Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 2
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Ufficio GEP - Scarto d'archivio

Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 2
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Rottamazione ruoli ante 1999 - controlli propedeutici

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Adeguamento posizioni assicurative banca dati Inps

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Rideterminazione fondi per progressioni storiche (dich. Congiunta 4 CCNL 09.05.2006)

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Razionalizzazione attività di protocollazione

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Creazione fascicolo informatico per singola partecipata

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Certificazioni ai sensi dell'art.4 c.6-ter e 6-quater del D.P.R. 22.07.1998 N. 322 -
Protocollazione e invio tramite GE. DOC

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Conservazione a norma

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Ristrutturazione sede -
Monitoraggio e adeguamento
procedure sicurezza

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Azione

Ristrutturazione sede:
cartellonistica con indicazioni
nuove ubicazioni degli uffici

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Adeguamento Piano di emergenza

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Processi relativi al Servizio
Organizzazione e Personale

Indicatori		
Pubblicazioni e report informativi redatti		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 7
Eventi formativi o incontri specialistici		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 2

Azione

Uff. Gestione Risorse umane -
Nuovo applicativo gestione
presenze

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Contrattazione Decentrata Integrativa 2016-2018

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Programma triennale del fabbisogno di personale 2016-2018

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Gestione crescita professionale del personale

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1° semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Gestione banca dati formazione

Indicatori		
Corsi formazione registrati/corsi formazione comunicati		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 90 %

Ufficio Gestione Risorse Umane - Scarto di archivio

Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 2
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Conciliazione vita-lavoro e benessere organizzativo

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Riorganizzazione dei processi dell'ufficio Gestione Risorse Umane

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Processi relativi all'ufficio Commercio Estero

Indicatori			Azione
% carnet ATA rilasciati entro 5 giorni			Riduzione dei tempi per il rilascio dei carnet ATA
Peso	50 %		
Stato	---		
Target 2016	>= 80 %		
% rilascio certificati "a vista"			Riduzione dei tempi di rilascio dei certificati di origine comunitari
Peso	50 %		
Stato	---		
Target 2016	>= 95 %		

Riduzione dei tempi di rilascio dei certificati di origine comunitari

Indicatori		
% rilascio certificati "a vista"		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 95 %

Uff. Certificazioni/Estero - Scarto d'archivio

Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 2

Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

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

Indicatori		
Media certificati e visure per addetto		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 500

Azione

Rilascio certificazioni e visure dal Registro Imprese ed Albo artigiani

Indicatori		
Media certificati e visure per addetto		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 500

Vidimazione dei libri e registri a seguito presentazione pratiche L2.

Indicatori		
Media pratiche per vidimazione libri e registri		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 200

Riduzione dei tempi per il rilascio elenchi dal Registro Imprese

Indicatori		
% elenchi rilasciati entro 5 giorni		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 85 %

Processi dell'ufficio Albo artigiani

Indicatori		
Rispetto tempi evasione pratiche Albo Artigiani		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 85 %
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Azione

Pulizia archivio Albo Artigiani: imprese riportanti in visura il riconoscimento dell' artigianato artistico

Indicatori		
Atti di controllo eseguiti		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 1.000
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Rispetto tempi evasione delle pratiche telematiche artigiane

Indicatori		
Rispetto tempi evasione pratiche Albo Artigiani		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		>= 85 %

Uff. Albo Artigiani - Scarto d'archivio

Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 2
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Processi relativi all'ufficio Provveditorato

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Azione

Attività di monitoraggio auto camerale

Indicatori		
Completamento attività previste nel 1^ semestre		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Effettuazione gara inserimento dati Registro Imprese

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

Realizzazione completa iniziativa o attività

Target 2016 SI

Effettuazione gara vigilanza

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Effettuazione gara Tesoreria

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Effettuazione gara agenzia viaggi

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Ufficio Provveditorato - Scarto d'archivio

Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 2
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Processi del Servizio Studi e Ricerca

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2016		SI

Azione**Studi e ricerca - Scarto d'archivio**

Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 2
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI

Processi degli Uffici in Staff al Segretario Generale**Azione****Uffici in Staff - Scarto d'archivio**

Indicatori		
Sessioni organizzative o incontri di coordinamento		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		>= 2
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2016		SI