



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

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

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

Il Fondo per le politiche di sviluppo delle risorse umane e per la produttività per l'anno 2018 è stato costituito, in via provvisoria, con determinazione del Segretario Generale n. 66 del 7 febbraio 2018, per quanto attiene alle risorse stabili ed alla parte di risorse variabili che può essere considerata stabilizzata.

Com'è noto, il 21 maggio, è stato, quindi, sottoscritto il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del comparto Funzioni locali relativo al triennio 2016÷2018, che presenta molte novità, per ciò che attiene alla costituzione del cd. Fondo incentivante.

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

In base a quanto previsto dall'art. 67 c. 1 del CCNL 2016-2018, "A decorrere dall'anno 2018, il "Fondo risorse decentrate", è costituito da un unico importo consolidato di tutte le risorse decentrate stabili, indicate dall'art. 31, comma 2, del CCNL del 22.1.2004, relative all'anno 2017, come certificate dal collegio dei revisori, ivi comprese quelle dello specifico Fondo delle progressioni economiche e le risorse che hanno finanziato le quote di indennità di comparto di cui all'art. 33, comma 4, lettere b) e c), del CCNL del 22.1.2004. Le risorse di cui al precedente periodo confluiscono nell'unico importo consolidato al netto di quelle che gli enti hanno destinato, nel medesimo anno, a carico del Fondo, alla retribuzione di posizione e di risultato delle posizioni organizzative. Nell'importo consolidato di cui al presente comma confluisce altresì l'importo annuale delle risorse di cui all'art. 32, comma 7, del CCNL del 22.1.2004, pari allo 0,20% del monte salari dell'anno 2001, esclusa la quota relativa alla dirigenza, nel caso in cui tali risorse non siano state utilizzate, nell'anno 2017, per gli incarichi di "alta professionalità". L'importo consolidato di cui al presente comma resta confermato con le stesse caratteristiche anche per gli anni successivi."

Pertanto, detto importo consolidato, pari complessivamente ad € 356.075,09, è stato determinato applicando le norme contrattuali di seguito evidenziate:

a) CCNL 24.01.2004:

✓ art. 31, comma 2:

"Le risorse aventi carattere di certezza, stabilità e continuità determinate nell'anno 2003 secondo la previgente disciplina contrattuale, e con le integrazioni previste dall'art. 32, commi 1 e 2, vengono definite in un unico importo che resta confermato, con le stesse caratteristiche, anche per gli anni successivi. Le risorse del presente comma sono rappresentate da quelle derivanti dalla applicazione delle seguenti disposizioni: art. 14, comma 4; art. 15, comma 1, lett. a, b, c, f, g, h, i, j, l, comma 5 per gli effetti derivati dall'incremento delle dotazioni organiche, del CCNL dell'1.4.1999; art. 4, commi 1 e 2, del CCNL 5.10.2001. L'importo è suscettibile di



*incremento ad opera di specifiche disposizioni dei contratti collettivi nazionali di lavoro nonché per effetto di ulteriori applicazioni della disciplina dell'art. 15, comma 5, del CCNL dell'1.4.1999, limitatamente agli effetti derivanti dall'incremento delle dotazioni organiche.”;*

✓ art. 32 cc. 1 e 2:

*“1. Le risorse decentrate previste dall'art 31, comma 2, sono incrementate, dall'anno 2003, di un importo pari allo 0,62% del monte salari, esclusa la dirigenza, riferito all'anno 2001.*

*2. Gli enti incrementano ulteriormente le risorse decentrate indicate nel comma 1 e con decorrenza dall'anno 2003 con un importo corrispondente allo 0,50% del monte salari dell'anno 2001, esclusa la quota relativa alla dirigenza, nel rispetto della specifica disciplina del presente articolo.”;*

✓ art. 32 c. 7:

*“La percentuale di incremento indicata nel comma 2 è integrata, nel rispetto delle medesime condizioni specificate nei commi 3, 4, 5 e 6, di un ulteriore 0,20% del monte salari dell'anno 2001, esclusa la quota relativa alla dirigenza, ed è destinata al finanziamento della disciplina dell'art. 10 (alte professionalità).”;*

b) CCNL 9.05.2006:

✓ art 4, c. 4:

*“Le Camere di Commercio, qualora il rapporto tra spesa del personale ed entrate correnti sia non superiore al 41%, a decorrere dal 31.12.2005 ed a valere per l'anno 2006, incrementano le risorse decentrate di cui all'art. 31, comma 2, del CCNL del 22.1.2004 con un importo corrispondente allo 0,5% del monte salari dell'anno 2003, esclusa la quota relativa alla dirigenza.”;*

c) CCNL 11.04.08:

✓ art. 8 c. 5.

*“Le Camere di Commercio, qualora rientrino nei parametri di cui al comma 1 ed inoltre il rapporto tra spese del personale ed entrate correnti sia non superiore al 41 %, a decorrere dal 31.12.2007 ed a valere per l'anno 2008, incrementano le risorse decentrate di cui all'art. 31, comma 2, del CCNL del 22.1.2004 con un importo corrispondente allo 0,6 % del monte salari dell'anno 2005, esclusa la quota relativa alla dirigenza.”.*

Inoltre, ai sensi dell'art. 67 c. 2, le risorse decentrate stabili, sono incrementate, nel 2018:

- a) dell'importo di € 11.019,17, pari alle differenze tra gli incrementi a regime di cui all'art. 64 riconosciuti alle posizioni economiche di ciascuna categoria e gli stessi incrementi riconosciuti alle posizioni iniziali; tali differenze, calcolate con riferimento al personale in servizio alla data in cui decorrono gli incrementi e fatte confluire nel fondo a decorrere dalla medesima data, ai sensi della Dichiarazione congiunta n. 5, non sono assoggettate ai limiti di crescita del Fondo previsti dalla legislazione vigente, cioè, nello specifico, dall'art. 23, comma 2 del D.Lgs. 75/2017, richiamato dall'art. 67 c. 7 del CCNL di cui trattasi;
- b) dell'importo, di € 12.321,79, derivante, in base a quanto previsto dalla lettera c) del c. 2, dalle retribuzioni individuali di anzianità ed agli assegni ad personam



non più corrisposti al personale cessato dal servizio, nel corso del 2017, compresa la quota di tredicesima mensilità.

Pertanto, tenendo conto di quanto sopra, le Risorse stabili vengono determinate, per il 2018, in € 379.416,05.

### Sezione II – Risorse variabili

Le risorse cd. variabili, caratterizzate da incertezza, eventualità e variabilità nel tempo e, pertanto, da determinare annualmente, vengono, nel 2018, definite applicando le norme contrattuali di seguito evidenziate:

#### a) art. 67 c. 3:

**lettera a:** risorse derivanti dall'applicazione dell'art. 43 della legge n. 449/1997, anche tenuto conto di quanto esplicitato dall'art. 15, comma 1, lett. d) del CCNL dell'1.4.1999, come modificato dall'art. 4, comma 4, del CCNL del 5.10.2001.

Ai sensi del comma precedente, come previsto dalla deliberazione del Consiglio camerale n. 11 del 21 dicembre 2016, è stata inserita nel fondo, ai sensi dell'art. 67 c. 3 lettera a), la somma di € 3.978,78, pari al 30% di quanto (13.262,60 euro) l'Ente ha ricavato, ad oggi, attraverso il ricorso alle sponsorizzazioni, come di seguito riepilogate:

DENOMINAZIONE	OGGETTO	IMPORTO
S.R CAD SRL	Sito internet istituzionale	1.620,60
FONTANA GROUP SRL	Roll Up pubblicitari	1.650,00
BANCO BPM	Istituto cassiere	10.000,00
<b>TOTALE</b>		<b>13.262,60</b>

**lettera b:** quota di risparmi conseguiti e certificati in attuazione dell'art. 16, commi 4, 5 e 6 del D.L. 6 luglio 2011, n. 98 (cd. piani triennali di razionalizzazione e riqualificazione della spesa, non attuati dall'Ente);

**lettera e:** eventuali risparmi accertati a consuntivo derivanti dalla applicazione della disciplina dello straordinario di cui all'art. 14 del CCNL dell'1.4.1999 (da considerare fuori dal limite), pari ad € 1.676,56;

**lettera h:** un importo corrispondente alle eventuali risorse stanziare dagli enti ai sensi del comma 4, che recita:

*“In sede di contrattazione integrativa, ove nel bilancio dell'ente sussista la relativa capacità di spesa, le parti verificano l'eventualità dell'integrazione, della componente variabile di cui al comma 3, sino ad un importo massimo corrispondente all'1,2% su base annua, del monte salari dell'anno 1997, esclusa la quota relativa alla dirigenza”;*

Tale importo, già previsto dall'art. 15 c. 2 del CCNL 1.4.1999, risulta pari ad € 23.175,31, determinato dal seguente conteggio: M.S. anno 1997, al netto quota relativa alla dirigenza € 1.931.275,82 x 1,2% = 23.175,31;



**lettera i:** un importo corrispondente alle eventuali risorse stanziare dagli enti ai sensi del comma 5, lett. b) (che sostituisce l'art 15 c. 5 del CCNL 1.04.1999). In particolare, detto comma stabilisce che:

*“Gli enti possono destinare apposite risorse:*

- a) [...]
- b) *alla componente variabile di cui al comma 3, per il conseguimento di obiettivi dell'ente, anche di mantenimento, definiti nel piano della performance o in altri analoghi strumenti di programmazione della gestione, al fine di sostenere i correlati oneri dei trattamenti accessori del personale; [...].”*

In applicazione di quanto al punto precedente, anche sulla base della deliberazione n. 16 del 25 gennaio 2018, con la quale è stato approvato il Piano delle performance 2018÷2020, al quale sono allegati la Relazione Previsionale e programmatica 2018, di cui alla deliberazione del Consiglio camerale n. 20 del 27 ottobre 2017, e le schede analitiche degli obiettivi operativi 2018, si ritiene di destinare, all'incentivazione del personale, l'importo complessivo di € 254.453,00.

Detto importo, è stato determinato sulla base delle azioni miglioramento/manutenimento che trovano una loro esplicitazione nella *“Relazione riassuntiva/esplicativa dei benefici connessi ai processi di razionalizzazione e riorganizzazione delle attività che comportano il raggiungimento di specifici obiettivi di produttività e qualità, giustificando un incremento delle risorse decentrate del personale non dirigente nell'anno 2018”*, alla quale si rimanda.

Infine, è stata inserita, nel Fondo, ai sensi dell'art. 68 c. 1 ultimo periodo, l'importo di **€ 34.974,05**, quale risparmi relativi all'anno 2017, derivanti da minori erogazioni a valere sul Fondo 2017 – parte stabile.

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

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

Al contrario, visto anche l'art. 67, c. 7 del CCNL, che fa esplicito rimando alla norma in oggetto, si rende necessario procedere ad una riduzione, di € 28.403,06, del Fondo determinato come sopra, al fine di adeguarlo all'importo netto dell'anno 2016, cioè comprensivo delle decurtazioni. Pertanto, il Fondo complessivamente disponibile risulta pari ad € 669.270,69, come meglio esplicitato nelle sezioni seguenti.



Sezione IV - Sintesi della costituzione del Fondo sottoposto a certificazione

<b>RISORSE STABILI</b>	€	<b>379.416,05</b>
<b>RISORSE VARIABILI<sup>1</sup></b>	€	<b>318.257,70</b>
<b>Totale risorse - Fondo per le politiche di sviluppo delle risorse umane (art. 67 CCNL 21.05.2018) parte stabile e parti variabili</b>	€	<b>697.673,75</b>
<i>Decurtazioni (differenza fra € 650.003,97 ed € 621.600,91)</i>	€	<i>28.403,06</i>
<b>TOTALE</b>	€	<b>669.270,69</b>

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

Le somme destinate ad impieghi di carattere permanente (progressioni economiche orizzontali e indennità di comparto), che ammontano, per l'anno 2018, ad € 322.700,00, sono finanziate esclusivamente tramite ricorso alle risorse stabili (pari ad € 435.564,61), come previsto dal CCNL 22.1.2004. Va, altresì, evidenziato che, vi sono alcune indennità che, pur essendo, per loro natura e per previsione contrattuale, pagate dalle risorse variabili, rappresentano, in realtà, un onere stabile, la cui corresponsione deve, in ogni caso, essere assicurata. Ci si riferisce, in particolare, all'indennità delle ex III e IV qualifica, pari, annualmente, a circa 350,00 ed all'indennità di responsabilità corrisposta alla dipendente in distacco sindacale dal febbraio 2013. Per quanto attiene a quest'ultima, infatti, come previsto dai Contratti nazionali e come anche chiarito dall'ARAN (cfr. RAL\_1744), l'indennità di responsabilità, attribuita, per l'anno 2013, a tutti i dipendenti di categoria D1 in esito alla firma del CCDI in data 10 giugno 2013, essendo stata ritenuta in godimento all'atto del distacco deve, comunque, essere corrisposta.

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

L'intervento delle nuove disposizioni contrattuali rende difficoltoso procedere ad un confronto per il triennio 2016÷2018; pertanto,

	<b>Fondo 2018</b>	<b>Fondo 2017</b>	<b>Fondo 2016</b>	<b>Diff. 2018-2017</b>
<b>COSTITUZIONE DEL FONDO</b>				
<b>Risorse fisse aventi carattere di certezza e stabilità</b>				
<b>Risorse storiche</b>		<b>261.255,04</b>	<b>261.255,04</b>	<b>0,00</b>
Unico importo consolidato 2003 (art. 31 c. 2 CCNL EE.LL. 02/2005 e art. 32)		251.026,32	251.026,32	0,00
Incremento per riduzione stabile straordinario (art. 14 c. 1 CCNL EE.LL. 1/04/1999)		1.267,22	1.267,22	0,00

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



Incremento per processi decentramento e trasferimento funzioni (art. 15 c. 1 Lett. L) CCNL EE.LL. 1/04/1999)		8.961,50	8.961,50	0,00
<b>Incrementi contrattuali</b>		<b>71.215,21</b>	<b>75.895,30</b>	<b>0,00</b>
Incrementi CCNL EE.LL. 10/2001, art. 4 cc. 1,4,5; 05/2006 art. 4 c.4; 04/2008 art. 8 c. 5, dichiarazione congiunta n.14 CCNL 2002-05 - n.1 CCNL 2008-09)		71.215,21	75.895,30	0,00
<b>Altri incrementi con carattere di certezza e stabilità</b>		<b>95.091,84</b>	<b>88.666,26</b>	<b>0,00</b>
R.I.A., assegni ad personam e salario anzianità personale cessato a far data dal 1° gennaio 2000 (art. 4 c. 2 CCNL EE.LL. 10/2001)		95.091,84	88.666,26	<b>0,00</b>
<b>Totale risorse fisse aventi carattere di certezza e stabilità</b>	<b>427.562,09</b>	<b>427.562,09</b>	<b>425.816,60</b>	<b>0,00</b>
Importo destinato al pagamento dell'indennità di posizione e di risultato alle P.O.	- 76.167,09			-76.167,09
Quota pari allo 0,20% del M.S. 2001	4.680,09			4.680,09
Rideterminazione PEO <sup>2</sup>	11.019,17			11.019,17
RIA personale cessato	12.321,79			12.321,79
<b>TOTALE RISORSE STABILI</b>	<b>379.416,05</b>	<b>427.562,09</b>	<b>425.816,60</b>	<b>-48.416,05</b>
<b>Risorse variabili</b>				
<b>Poste variabili precedentemente sottoposte all'art. 9 comma 2-bis della legge 122/2010</b>	<b>283.283,65</b>	<b>285.881,06</b>	<b>289.454,06</b>	<b>-2.597,41</b>
Attivazione nuovi servizi (art. 15 c. 5 - parte variabile CCNL EE.LL. 4/1999) <b>Art. 67, c. 5 lettera b)</b>	254.453,00	167.000,00	166.500,00	87.453,00
Altre risorse variabili (art. 15 c. 1 lettere d ed n CCNL EE.LL. 4/1999 e art. 15 c. 2) <b>Art. 67, c. 3 lettera a) e c. 4</b>	27.154,09	118.480,31	122.553,31	-91.326,22
Somme ex art. 15 c. 1 lettera m) CCNL EE.LL. 4/1999 <sup>2</sup> <b>Art. 67, c. 3, lettera e)</b>	1.676,56	400,75	400,75	1.275,81
<b>Altre poste variabili<sup>2</sup></b>	<b>34.974,05</b>	<b>27.382,48</b>	<b>56.321,81</b>	<b>7.591,57</b>
Economie fondi anni precedenti <b>Art. 68, c. 1</b>	34.974,05	20.995,28	53.218,99	13.978,77
Risparmio straordinario anno precedente	v. sopra	6.387,20	3.102,82	-6.387,20
<b>Totale risorse variabili</b>	<b>318.257,70</b>	<b>313.263,54</b>	<b>345.775,87</b>	<b>4.994,16</b>
<b>Risorse del Fondo sottoposte a certificazione</b>				
Risorse fisse aventi carattere di certezza e stabilità	379.416,05	427.562,09	425.816,60	<b>-48.146,04</b>
Risorse variabili	318.257,70	313.263,54	345.775,87	<b>4.994,16</b>
<b>Totale risorse Fondo sottoposto a certificazione</b>	<b>697.673,75</b>	<b>740.825,63</b>	<b>771.592,47</b>	<b>-43.151,88</b>

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



<i>Decurtazioni</i>	-28.403,06	-15.274,40	-17.101,91	
<i>Fondo per indennità P.O.</i>		-76.167,09	-76.167,09	<b>0,00</b>
<b>TOTALE RISORSE STABILI E VARIABILI AL NETTO DEI RISPARMI DELLE DECURTAZIONI, DEGLI IMPORTI FUORI DAL LIMITE E DELLE P.O.<sup>3</sup></b>	<b>621.600,91</b>	<b>621.600,91</b>	<b>621.600,91</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTALE RISORSE DISPONIBILI</b>	<b>669.270,69</b>	<b>725.551,23</b>	<b>754.490,56</b>	<b>-56.280,54</b>

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

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

Attualmente, esistono, nella contabilità dell'Ente, due conti, il 321007 denominato *Retribuzione accessoria - indennità fisse*, ed il 321006 denominato *Retribuzione accessoria - indennità variabili*, in cui sono state stanziati le somme necessarie al pagamento del salario accessorio del personale dell'Ente.

In sede di predisposizione del Preventivo annuale, non essendo ancora noti né i risparmi dell'anno precedente, che, per disposizioni contrattuali, devono essere destinati al fondo dell'anno successivo, né gli eventuali pensionamenti/mobilità, è stata stanziata una somma ritenuta più che sufficiente alla copertura degli oneri del Fondo, almeno nella fase di determinazione iniziale. In fase di aggiornamento, si provvederà a creare un ulteriore conto, il 321008, denominato "Retribuzione di posizione e di risultato delle P.O.", in cui verranno girocontate le somme già rilevate a costo, fino al mese di Giugno, e si imputeranno tutti i costi, fino alla fine dell'esercizio.

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

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

Alla chiusura dell'esercizio, per determinare esattamente le somme a saldo da accantonare, destinabili alla produttività, viene detratto, dal Fondo approvato, l'importo che è stato già destinato complessivamente, nell'anno, al pagamento delle somme di cui al punto precedente. In tal modo, dopo il pagamento del saldo della produttività e dell'indennità di risultato delle P.O., si determinano, automaticamente, anche i risparmi da destinare al Fondo dell'anno successivo, che generano una sopravvenienza attiva nell'anno di competenza. Ovviamente, dall'anno in corso, l'indennità di risultato non erogata alle P.O. andrà ad economia, non potendosi più considerare un risparmio all'interno del fondo.

<sup>3</sup> Per miglior confronto fra gli anni, anche gli importi del 2017 e del 2016 sono stati decurtati del Fondo destinato al pagamento delle indennità alle P.O..



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

La copertura finanziaria è garantita dagli stanziamenti esistenti nel Preventivo annuale 2018. In particolare, le somme relative al pagamento delle indennità, anche di risultato, dei titolari di Posizione organizzativa, dell'indennità di comparto e delle progressioni economiche già attribuite al 31.12.2017, sono già presenti nel conto 321007 - *Retribuzione accessoria - indennità fisse*; quelle necessarie al pagamento delle altre indennità e della produttività individuale, legata al raggiungimento degli obiettivi del Piano della performance, sono previste nel conto 321006 - *Retribuzione accessoria - indennità variabili*. In fase di aggiornamento, si provvederà a stornare la somma di € 76.167,09 dal conto 321007 al conto 321008.

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

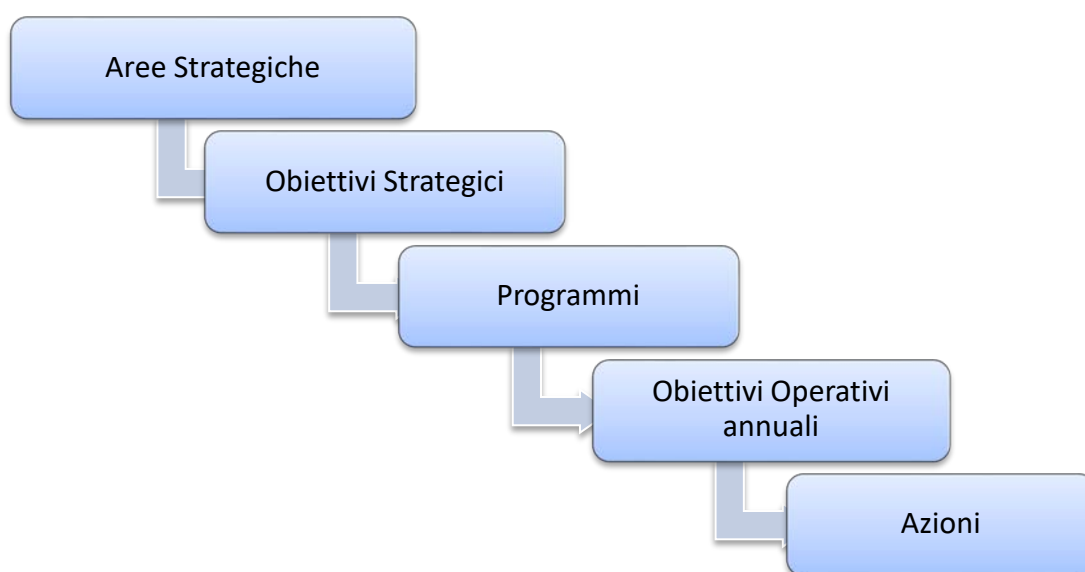


Allegato b)

**Relazione riassuntiva/esplicativa dei benefici connessi ai processi di razionalizzazione e riorganizzazione delle attività che comportano il raggiungimento di specifici obiettivi di produttività e qualità, giustificando un incremento delle risorse decentrate del personale non dirigente nell'anno 2018.**

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

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



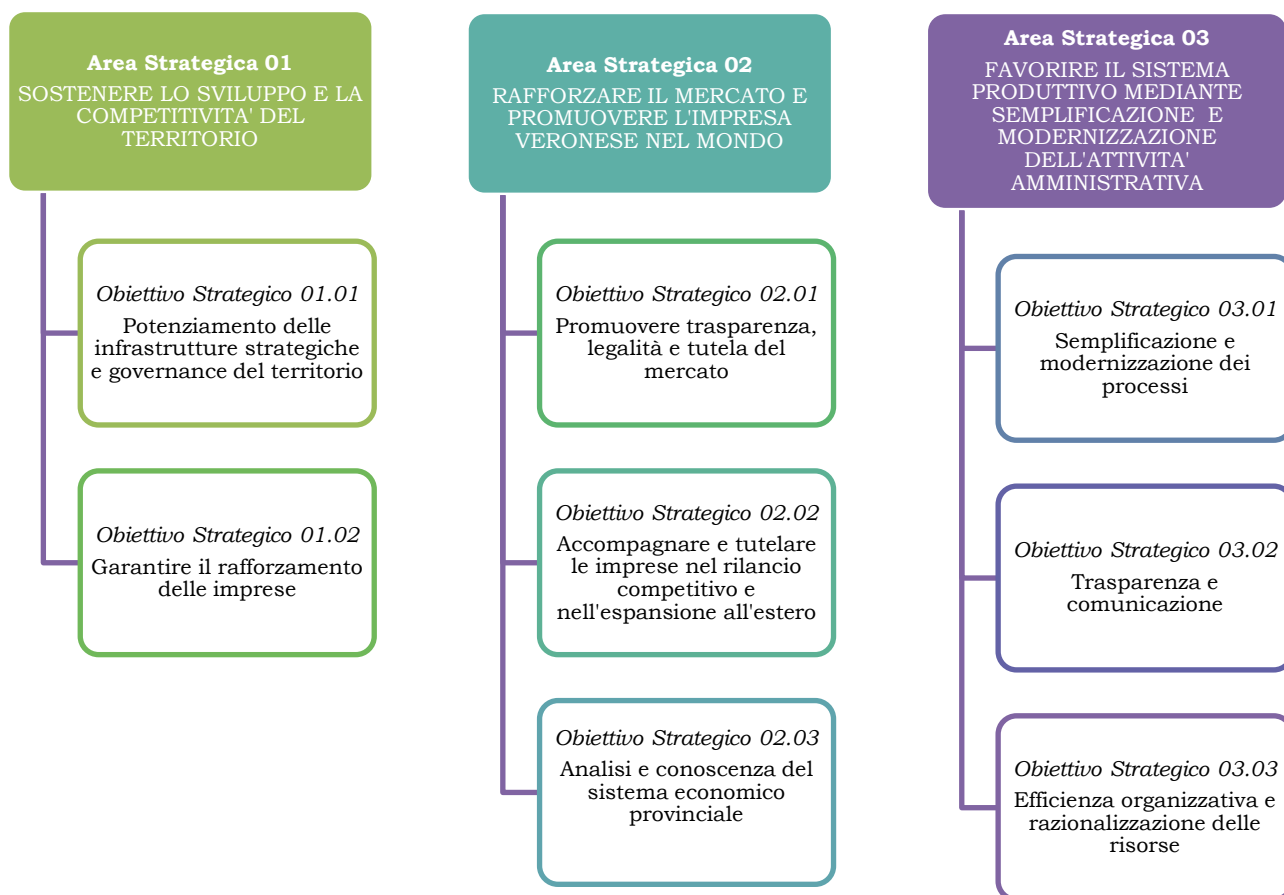
Le Aree ed Obiettivi strategici, normalmente riferiti ad un arco temporale di medio periodo, sono definiti dai contenuti del Programma Pluriennale e il loro inserimento nel Piano della Performance è finalizzato ad individuare specifici criteri e indicatori di misurazione (definiti KPI - *key performance indicator*), oltre ai relativi target attesi, necessari per le fasi di monitoraggio e rilevazione dei risultati ottenuti.

Quale elemento di raccordo tra la programmazione strategica triennale e la programmazione operativa annuale, l'alberatura si sviluppa in un terzo livello che comprende vari Programmi la cui funzione è solo descrittiva (non hanno KPI associati) e servono per "raccolgere" secondo scopi e finalità comuni gli Obiettivi Operativi annuali e le relative Azioni (rispettivamente quarto e quinto livello dell'alberatura). Gli elementi della programmazione annuale sono, per semplificazione, distinti in relazione alla struttura organizzativa incaricata della loro esecuzione (Area e/o Servizio) e sono anch'essi misurati attraverso specifici KPI.

## Allegato b)

Secondo le priorità strategiche delineate dal Consiglio camerale nel Programma Pluriennale 2015÷2019, la programmazione operativa per l'anno 2018 si sviluppa sulla base degli indirizzi strategici e sulle priorità di azione approvati dal Consiglio camerale e negli obiettivi annuali definiti nella Relazione Previsionale e Programmatica 2018, richiamati anche nel Piano indicatori e risultati attesi (PIRA) approvato in allegato al Preventivo economico finanziario 2018 con deliberazione del Consiglio camerale n. 23 del 20 dicembre 2017.

Quanto sopra, è così riassumibile graficamente:



Inoltre, il Piano della Performance 2018÷2020, approvato dalla Giunta camerale nel mese di gennaio 2018, struttura la programmazione dell'Ente secondo una serie di obiettivi operativi annuali, il cui scopo, come si è detto, è realizzare, attraverso opportune scelte organizzative ed economiche, una gestione quanto più orientata al miglioramento continuo e finalizzata al conseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

I diversi piani operativi programmati, dunque, sono finalizzati ad affiancare, e supportare, i processi di investimento ed internazionalizzazione delle imprese veronesi; ad operare in coordinamento con altri soggetti sia pubblici che privati per ottimizzare la

## Allegato b)

gestione delle risorse del territorio; a garantire, con specifiche politiche di semplificazione e modernizzazione dell'attività amministrativa ed un attento e razionale utilizzo delle risorse, gli standard di qualità ed efficienza dei servizi offerti dalla Camera di Commercio di Verona ai propri utenti.

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

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

Le specifiche azioni affidate nel corso del 2018 alla struttura camerale sono opportunamente strutturate per raggiungere gli obiettivi stabiliti, garantendo, al contempo, il rispetto delle norme in materia di *spending review* per le pubbliche amministrazioni, in particolare i limiti del ricorso alle forme di lavoro flessibile e alla riduzione degli oneri di funzionamento. Tra l'altro, va evidenziato come l'Ente riesca a mantenere, anche attraverso azioni aggiuntive, di seguito meglio specificate (vedasi allegato 1), gli elevati livelli di efficienza ed efficacia dei servizi resi all'utenza, nonostante la riduzione delle risorse a disposizione.

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

Inoltre, nel corso del corrente anno, l'intera struttura sarà coinvolta in varie azioni trasversali, legate alla gestione dei progetti finanziati con l'aumento, del 20%, del diritto annuale, ben descritte nelle pagine seguenti.

La copertura finanziaria è garantita dagli stanziamenti esistenti nel Preventivo annuale 2018, che risulta più che capiente rispetto al fondo che va a costituirsi.

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

In particolare, è stato considerato un anno lavorativo di 252 giorni, escluse le festività, anche infrasettimanali, e, su tale base è stata definita la percentuale di giornate lavorative standard, di 7.12 h, necessarie al raggiungimento degli obiettivi medesimi.

## Allegato b)

Pertanto, a titolo esemplificativo, se l'azione richiede, nell'arco dell'anno, un totale di 20 gg lavorativi da 7.12 ore, è stata indicata una percentuale dell'8%.

Si riportano, in allegato, sub b.1), le schede descrittive di tutte le azioni di miglioramento/mantenimento, che la struttura è impegnata ad attuare, nel corso del 2018, il cui valore complessivo, pari ad € 486.530,01, risulta sufficiente per la copertura degli stanziamenti all'interno dei Fondi per l'incentivazione del personale, dirigente e non dirigente, nonché, per ciascuna azione, allegato b.2, il riepilogo del personale dedicato, con l'indicazione delle ore e del costo orario, che ha consentito di determinare l'importo complessivo di cui sopra.

Obiettivo Strategico	Programma	NR. Azione	Azione migliorativa	valore	pag.
<b>PROGETTI FINANZIATI CON L'INCREMENTO DEL DIRITTO ANNUALE</b>					
<b>PROGETTO PID - Punto Impresa Digitale</b>					
01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	Diffusione della cultura e pratica del digitale	s.n.	Start up Punto Impresa Digitale - attività trasversale	43.834,00	1
	Finanziamento ai diversi settori economici	s.n.	Liquidazione contributi camerali Bando Digitalizzazione anno 2017		
03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	s.n.	Riorganizzazione dell'ufficio firma digitale		
<b>PROGETTO ASL - Servizi Orientamento al lavoro e alle professioni</b>					
01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	Finanziamento ai diversi settori economici	s.n.	Liquidazione contributi camerali Bando Alternanza Scuola Lavoro anno 2017	34.481,03	6
	Orientamento al lavoro e alle professioni	s.n.	Creazione di progetto pilota per favorire l'attivazione di percorsi di alternanza scuola lavoro		
		s.n.	Potenziamento funzionalità Portale sulla sicurezza		
<b>PROGETTO TURISMO E CULTURA - VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE E PROMOZIONE DEL TURISMO</b>					
02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione	s.n.	Concorso Best of Wine Tourism	24.562,25	11
		s.n.	DMO (Destination Management Organisation)		
		s.n.	Realizzazione corso di formazione per settore turistico		
		s.n.	Realizzazione Mid Term Meeting Great Wine Capitals		
		s.n.	Realizzazione progetto "Mirabilia"		
02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	Attività di regolazione, tutela e monitoraggio del mercato	1	Miglioramento della performance di gestione delle procedure	7.521,56	18
		2	Campagna di verifiche ispettive sulla sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori	11.949,91	20
		3	Attività sanzionatoria – Incremento ordinanze emesse	13.116,72	23
	Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività	4	Rinnovo registrazioni marchi camerali e azioni di tutela	2.373,38	24
02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	Assistenza e supporto alle imprese	5	Realizzazione eventi formativi	5.120,91	27
	Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione	6	Convention delle Camere di Commercio Italiane all'Estero 2018	34.665,81	29
02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale	Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia	7	Realizzazione schede comunali	5.968,62	32
		8	Monitoraggio export veronese	4.379,28	33
		9	Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese	4.728,02	34
03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	10	Start up: iniziative volte a supportare le imprese particolarmente innovative nelle attività amministrative connesse all'avvio e allo sviluppo della propria impresa	26.695,62	36
		11	Sistema di conservazione a norma dei libri sociali delle società di capitali che aderiscono al sistema di bollatura digitale.	20.452,08	38
		12	Introduzione dell'obbligo per le imprese della richiesta telematica del certificato di origine delle merci	12.302,72	40
		13	Formazione specifica rivolta alle imprese che operano con l'estero relativamente alle nuove procedure di richiesta dei certificati di origine	12.302,72	41
03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	14	Prevenzione del riciclaggio dei proventi di attività criminose	22.029,14	43
		15	Ciclo di gestione della performance - maggiore integrazione con Piano di prevenzione corruzione e trasparenza	2.853,15	45
		16	Regolamento per l'affidamento di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria	9.932,75	47
	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	17	Sovraindebitamento: consolidamento della procedura di pubblicazione sul sito camerale	13.892,36	48

Obiettivo Strategico	Programma	NR. Azione	Azione migliorativa	valore	pag.
03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	18	Gestione fornitori/clienti – Pagamento dei fornitori in un tempo medio inferiore o uguale a 28 giorni (migliorativo rispetto alla norma che prevede il pagamento in un tempo medio di 30 giorni)	18.239,65	51
		19	Gestione fatturazione attiva e ccp postale – Contabilizzazione provvisori in entrata entro un tempo medio di 28 giorni (migliorativo rispetto ai tempi previsti dalla norma e fissati in 30 giorni)	13.972,56	53
		20	Comunicazione di irregolarità del diritto annuale 2016	7.626,33	54
		21	Ottimizzazione nell'attività di protocollazione e di gestione dei flussi documentali	4.718,87	56
		22	Recupero e archivio pratiche personale cessato	3.491,40	58
		23	Adeguamento continuo fascicoli dipendenti camerali	6.743,07	59
		24	Gestione sale	11.712,83	60
		25	Azioni di conciliazione vita-lavoro	6.218,58	61
		26	Monitoraggio ed evasione delle richieste di rilascio di certificati, visure e conferme dati alle PP AA, con particolare riguardo all'esistenza di procedure concorsuali, a seguito del venir meno del rilascio delle certificazioni attinenti alle procedure concorsuali da parte del Tribunale di Verona	8.809,93	63
		27	Introduzione di un servizio su appuntamento per la bollatura dei libri e registri	10.427,50	65
		28	Azione di miglioramento pluriennale - Pulizia archivio Albo Artigiani: imprese esercenti attività di autoriparazione	10.719,74	66
	Ricerca di nuove fonti di finanziamento	29	Gestione contatti telefonici centralino VOIP	10.635,91	68
		30	Gestione nuovo Centro Congressi	42.319,00	69
<b>TOTALE VALORE</b>				<b>468.797,40</b>	

**SCHEDA PROGRAMMI ED ATTIVITA' PER LA QUANTIFICAZIONE DI RISORSE DA INSERIRE AD INCREMENTO DEL FONDO DI CUI ALL' ART 15, COMMA 5, C.C.N.L. 1/4/1999 E PER QUELLO RELATIVO ALLA RETRIBUZIONE DI POSIZIONE E DI RISULTATO DEL PERSONALE DIRIGENTE**

**ANNO 2018**

**PROGETTI FINANZIATI CON INCREMENTO 20% DIRITTO ANNUALE**

**1) PROGETTO "PUNTO IMPRESA DIGITALE – PID"**

**TRASVERSALE UFFICIO COMPETITIVITA' E MERCATI – UFFICIO SERVIZI FINANZIARI CONTRIBUTI – UFFICIO CED/CENTRO STAMPA - UFFICIO REGISTRO IMPRESE , UFFICIOABILITAZIONI E SANZIONI, UFFICIO CARTE DIGITALI/SEDI DECENTRATE/ALTERNANZA SCUOLA LAVORO/SUAP - UFFICIO GESTIONE RISORSE UMANE – UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE E VALUTAZIONE STRATEGICA**

**Attività nell'ambito del "Piano Nazionale Impresa 4.0"**

Nel settembre 2016, il Ministero dello Sviluppo economico ha annunciato il Piano Nazionale Impresa 4.0 – Investimenti, produttività ed innovazione. Si tratta di un'iniziativa che introduce anche in Italia una strategia nazionale sul tema della quarta rivoluzione industriale dopo quanto avviato negli Stati Uniti, in Germania e molti altri paesi, europei e non.

La risposta delle camere alla richiesta del MISE è costituita dalla realizzazione di un network di punti informativi e di assistenza alle imprese sui processi di digitalizzazione, i Punti Impresa Digitale.

La semplificazione delle procedure, intesa come snellimento dell'attività amministrativa e riduzione degli adempimenti a carico delle imprese, costituisce uno dei temi centrali sui quali la Camera di commercio è da tempo impegnata.

Un elemento caratterizzante la semplificazione amministrativa è rappresentato dalla digitalizzazione dei processi, attuata attraverso la diffusione dell'utilizzo della tecnologia telematica ed informatica che consente alle imprese di rendere più efficiente il processo produttivo e la sua gestione.

Quale strumento di semplificazione l'ufficio è da anni impegnato nell'offerta di servizi amministrativi sempre più telematizzati anche attraverso l'utilizzo di tecnologie evolute quali la firma digitale, la carta nazionale dei servizi, la pec. Recentemente sono state sviluppate innovative applicazioni che consentono di semplificare le modalità di dialogo con la PA e di assolvimento degli adempimenti amministrativi.

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

Obiettivo dell'azione: crescita della consapevolezza delle imprese sulle soluzioni possibili offerte dal digitale e sui loro benefici. Ciò implica non solo un processo a carattere informativo ma anche una forma di partecipazione diretta (dal "toccare con mano" le possibili soluzioni a forme di collaborazione "attiva" in workshop e living labs) e di assistenza nella fase di implementazione degli interventi ("execution").

Le fasi del processo di awareness sono quindi collegate al grado di coinvolgimento dell'impresa:

- informazione e sensibilizzazione sui temi, tipicamente attraverso eventi, seminari, servizi di desk;
- consapevolezza sul proprio posizionamento sui temi del digitale, attraverso forme di autovalutazione, a partire dal modello sul grado di maturità digitale in corso di predisposizione da

parte del MISE, fino ad assessment di tipo organizzativo e di mercato tarati sulle caratteristiche dell'impresa, in particolare dimensione e settore di mercato in cui opera;

- verifica di esempi concreti e di best-practice che assumono il valore di benchmark e sono elementi di stimolo all'adozione di innovazioni;
- decisione sulla necessità di realizzare interventi e, quindi, di individuare soggetti in grado di assistere l'impresa nella fase di execution;
- partecipazione a momenti di sperimentazione condivisi, anche in collaborazione-competizione con le altre imprese, nei quali l'impresa non recepisce solo soluzioni ma è soggetto propositivo;
- elaborazione di progetti condivisi con altri partner fino a prefigurare soluzioni comuni (es. reti d'impresa, adozione di standard e protocolli condivisi) e proposte anche alle istituzioni.

L'azione si propone, altresì, di consentire un aggiornamento tempestivo dei dati del registro delle imprese al fine di assicurare una corretta informazione economico-giuridica

Le attività della Camera di commercio di Verona, che si inseriscono nell'ambito del "Piano Nazionale Impresa 4.0 - Investimenti, produttività ed innovazione" del Ministero dello Sviluppo economico, saranno le seguenti:

- PID – Punto Impresa digitale: la Camera di commercio di Verona è uno dei Punti Impresa Digitale autorizzati dal Ministero dello Sviluppo Economico. Obiettivo della nuova attività è fornire alle PMI in relazione ai vari temi in cui l'impresa può essere coinvolta in materia di innovazione 4.0:
  1. attività di formazione (tecnologie abilitanti, principali applicazioni nei vari settori ecc.)
  2. informazione (incentivi disponibili, servizi del network Industria 4.0)
  3. assistenza tecnica (valutazione del grado di maturità digitale delle imprese)
  4. mentoring (assistenza di un mentor esperto in tecnologie digitali)
- Assegnazione di Voucher per interventi in tema di innovazione digitale: il Ministero dello Sviluppo Economico, con decreto 22 maggio 2017 (registrato e approvato dalla Corte dei Conti con provvedimento n. 626 del 13/06/2017), ha approvato il progetto pluriennale "Punto Impresa digitale" finanziabile con l'incremento del 20% del diritto annuale. Grazie alla suddetta approvazione, la Camera di commercio di Verona, nel corso del 2018, emanerà un bando per la concessione di voucher per promuovere la diffusione della cultura e della pratica digitale nelle micro, piccole e medie imprese di tutti i settori economici della provincia di Verona, al fine di accrescere la consapevolezza delle imprese sulle soluzioni possibili offerte dal digitale e sui loro benefici;
- Adesione al progetto Ultrahub - Banda Ultra Larga: progetto promosso da Unioncamere nazionale e approvato dal Ministero Sviluppo Economico per favorire la conoscenza e la diffusione della connettività a Banda Ultra Larga tra imprese, pubblica amministrazione e società civile attraverso la realizzazione di iniziative di informazione e comunicazione. Il progetto si propone anche di stimolare la domanda e l'offerta, pubblica e privata, di nuovi servizi 4.0, fornendo un supporto alla digitalizzazione del Paese, in particolare in quelle aree cosiddette bianche, dove cioè nessun operatore privato ha previsto investimenti per i prossimi anni;
- Divulgazione servizi digitali della Camera di Commercio: la CNS, lo SPID, la firma digitale anche da "remoto" e la firma wireless sono le chiavi di accesso ai servizi digitali che il sistema camerale offre alle imprese per gestire le fatture elettroniche, spedire pratiche, accedere alle informazioni del Registro Imprese e allo Sportello Unico per le Attività Produttive. A ciò si aggiunge il servizio di fatturazione elettronica, il cassetto digitale, il servizio di ICONTO, nonché i recenti strumenti messi a disposizione



dalle camere di commercio per realizzare le nuove forme di impresa (start up, contratti di rete ecc.). Si tratta dei nuovi servizi a disposizione delle imprese che l'ufficio intende promuovere nel corso dell'anno non solo attraverso la realizzazione di eventi informativi ma anche tramite la creazione di uno sportello rinnovato e integrato con quello dell'ufficio registro imprese. Si tratta di uno sportello che oltre a fornire informazioni economico-giuridiche garantisce assistenza amministrativa e formazione alle imprese sull'innovazione digitale per diffondere la conoscenza sui reali vantaggi che derivano dalle tecnologie informatiche.

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

- Formazione del personale;
- realizzazione di almeno 2 eventi formativi in tema di digitalizzazione;
- realizzazione di servizi informativi di supporto al digitale, all'innovazione, I4.0 ed Agenda Digitale;
- attività di Assistenza, orientamento e formazione sul digitale;
- coordinamento dell'attività dei Digital Promoter;
- interazione con i Competence Center e le altre strutture partner nazionali e regionali (es. associazioni, partner tecnologici, strutture ed iniziative regionali, laboratori, ITS, ecc.);
- studio di fattibilità per la riorganizzazione dell'ufficio Carte Digitali integrandolo con l'ufficio informazioni del registro imprese

**TEMPI DI REALIZZAZIONE :** 1.1.2018 - 31.12.2018

#### RICADUTE

- adozione di una strategia digitale d'impresa. Tale strategia **non si esaurisce nella presenza sul web, nell'utilizzo dei social media e nell'adozione di un sistema di e-commerce**. Essa riguarda **l'intera value chain** aziendale, i processi interni di produzione di prodotti e servizi e quelli di relazione a monte ed a valle con fornitori e clienti, i rapporti con le banche e la pubblica amministrazione. Ha quindi un impatto su tutte le componenti organizzative aziendali e sul **modello di business dell'impresa**;
- integrazione tra i vari attori coinvolti nel processo produttivo (in filiere e non solo) ai fini della diffusione **di una «cultura e di una pratica del digitale» in tutti i settori e le dimensioni d'impresa**. E' evidente, infatti, che la presenza di forti divari tra le "imprese 4.0" ed il resto del tessuto economico rappresenti un condizionamento negativo per gli stessi soggetti digitalizzati ed un fattore di esclusione per quelli che non lo sono;
- effetti positivi **sullo sviluppo economico italiano complessivo** garantendo la partecipazione all'economia digitale anche alle MPMI che costituiscono il tessuto imprenditoriale italiano;
- diffusione dell'**Agenda Digitale e dei programmi per l'e-government** (es. SPID, fatturazione elettronica). Essi hanno anche effetti sui processi aziendali (si pensi a dichiarazioni ed autorizzazioni, dalle SCIA, alle dogane, all'*e-procurement* della PA, alle stesse camere di commercio) e "forzano", in certa misura, il confronto – anche delle microimprese – con il tema del digitale. Per questo motivo l'iniziativa delle camere riguarderà sia i temi Industria 4.0 che quelli di Agenda Digitale;
- nei processi di *digital transformation* **l'elemento umano costituisce l'aspetto di maggior rilevanza, ancor più che la tecnologia**. Per tale motivo sono indispensabili interventi a carattere informativo e formativo indirizzati tanto agli imprenditori che agli addetti. In proposito è rilevabile, come del resto fa il Piano Industria 4.0, **una forte relazione tra le policy riguardanti l'orientamento, l'alternanza, l'istruzione tecnica superiore ed universitaria, il lifelong learning e quelle relative alla diffusione del digitale**. E di questo aspetto devono necessariamente tener

conto gli interventi a supporto delle imprese, come quello rappresentato dall'iniziativa dei PID camerali;

- valorizzazione del **Sistema camerale** nello svolgimento di funzioni istituzionali, confermate dalla recente riforma, finalizzate al supporto allo sviluppo imprenditoriale ed alla sua **competitività** e intende affrontare in modo organico il tema della diffusione della cultura e della pratica dell'economia digitale, specie nelle situazioni (dimensionali, territoriali o settoriali) nelle quali si verificano **asimmetrie informative o d'offerta**.

#### PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO

L'azione rientra nel progetto pluriennale finanziabile con l'incremento del 20% del diritto annuale "Punto Impresa Digitale" approvato da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, con decreto 22 maggio 2017 (registrato e approvato dalla Corte dei Conti con provvedimento n. 626 del 13/06/2017).

L'azione viene intrapresa quale risposta ad una esplicita richiesta, rivolta alle camere di commercio, da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, di realizzare, in considerazione dell'aspetto della trasversalità del digitale, un intervento a favore di tutti i settori economici – dall'agricoltura, all'industria, all'artigianato, al terziario di mercato, ai servizi – e delle imprese anche di più piccola dimensione, incluse quelle individuali ed i professionisti.

#### QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO

Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € **43.834,00** così riepilogate:

cat. economica	% complessiva	costo
1 D6 10%	10	€ 3.487,43
1 D6 5%	5	€ 1.743,71
1 D5 5%	5	€ 1.633,21
2 D2 20%	40	€ 10.986,19
2 D2 5%	10	€ 2.746,55
1 D2 1%	1	€ 274,65
1 C5 15%	15	€ 4.053,29
10 C5 5%	50	€ 13.510,98
1 C5 1%	1	€ 270,22
1 C3 5%	5	€ 1.264,91
1 C2 5%	5	€ 1.231,40
1 C2 1%	1	€ 246,28
1 B7 5%	5	€ 1.224,85
1 B5 5%	5	€ 1.160,33

Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.

#### BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI

- Diffusione della conoscenza sui reali vantaggi derivanti da investimenti in tecnologie in ambito Industria 4.0 e dal Piano Nazionale Industria 4.0;
- Affiancamento delle imprese nella comprensione della propria maturità digitale e

nell'individuazione delle aree di intervento prioritarie;

- Rafforzamento e diffusione delle competenze sulle tecnologie in ambito Industria 4.0;
- Orientamento delle imprese verso le strutture di supporto alla trasformazione digitale e i centri di trasferimento tecnologico;
- Supporto alle imprese nella realizzazione di progetti di ricerca industriale e sviluppo sperimentale.

## 2) PROGETTO “ I SERVIZI DI ORIENTAMENTO AL LAVORO E ALLE PROFESSIONI”

**TRASVERSALE UFFICIO SERVIZI FINANZIARI CONTRIBUTI - UFFICIO REGISTRO IMPRESE - UFFICIO ABILITAZIONI E SANZIONI - UFFICIO CARTE DIGITALI/SEDI DECENTRATE/ALTERNANZA SCUOLA LAVORO/SUAP - UFFICIO SPORTELLI INFORMAZIONE ECONOMICO STATISTICA – UFFICIO GESTIONE RISORSE UMANE – UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE E VALUTAZIONE STRATEGICA**

### **Favorire e sviluppare i percorsi di Alternanza Scuola Lavoro**

Negli ultimi anni, il ruolo delle Camere di Commercio sui temi dell'orientamento, dell'alternanza scuola-lavoro e dell'incontro domanda-offerta di formazione e lavoro si è progressivamente ampliato e rafforzato, anche per effetto dei provvedimenti normativi che hanno riconosciuto al Sistema Camerale specifiche competenze e funzioni. Già prima della riforma, l'evoluzione del quadro legislativo nell'arco temporale compreso tra il 2003 e il 2015 aveva assegnato alle CCIAA le seguenti competenze:

- cooperare con le istituzioni scolastiche e universitarie in materia di alternanza scuola-lavoro e orientamento al lavoro e alle professioni (d.lgs. 23/10);
- ricoprire un ruolo istituzionale per la realizzazione e diffusione di servizi e strumenti per l'alternanza scuola-lavoro, quali soggetti da coinvolgere in sede di progettazione, attuazione e valutazione dei percorsi formativi (legge n.53/2003 e d.lgs. 77/2005), rafforzato con la riforma della scuola attraverso l'istituzione del registro nazionale per l'alternanza scuola lavoro (legge 107/2015);
- contribuire a favorire i percorsi di orientamento per gli studenti, prevedendone il coinvolgimento attivo nella stipula di specifiche convenzioni per la progettazione, realizzazione e valutazione delle iniziative e dei percorsi orientativi delle istituzioni scolastiche e universitarie (decreto legge 104/2013, convertito in legge 128/2013);
- svolgere funzioni di intermediazione tra domanda e offerta di lavoro in “regime particolare di autorizzazione” (d.lgs. 276/2003, in attuazione della legge 128/2013);
- concorrere alla realizzazione ed allo sviluppo delle reti territoriali per i servizi di istruzione, formazione e lavoro e per l'individuazione e validazione degli apprendimenti, con riferimento al sistema nazionale di certificazione delle competenze (legge 92/2012 e relativo d.lgs. attuativo n.13/2013).

La legge di riforma del Sistema Camerale, con il decreto legislativo 219 del 25.11.2016 (art.2 lettera e), ha definitivamente sancito e formalizzato tale ruolo, assegnando ufficialmente alle Camere di commercio la funzione di orientamento al lavoro e alle professioni anche mediante la collaborazione con i soggetti pubblici e privati competenti, in coordinamento con il Governo e con le Regioni e l'ANPAL attraverso:

- la tenuta e gestione del registro nazionale per l'alternanza scuola-lavoro, sulla base di accordi con MIUR e MLPS;
- la collaborazione per la realizzazione del sistema di certificazione delle competenze, in particolare acquisite in contesti non formali e informali e nell'ambito dei percorsi di alternanza scuola-lavoro;
- il supporto all'incontro domanda-offerta di lavoro, attraverso servizi informativi anche a carattere previsionale volti a favorire l'inserimento occupazionale e a facilitare l'accesso delle imprese ai servizi dei Centri per l'Impiego, in raccordo con l'ANPAL;
- il sostegno alla transizione dalla scuola e dall'università al lavoro, attraverso l'orientamento e lo sviluppo di servizi, in particolare telematici, a supporto dei processi di placement svolti dalle Università.

Il posizionamento delle Camere di Commercio sta sempre più evolvendo da un ruolo di garanzia e "compliance" amministrativa a un ruolo attivo di **motore di sviluppo** dei sistemi economici locali, attraverso iniziative che rendano sempre più stretto il collegamento tra formazione>orientamento>lavoro>impresa e rafforzino, quindi, i processi operativi tra scuola, università e impresa. Nello specifico, alle imprese è necessario garantire maggiori possibilità di trovare le persone, le professionalità e le competenze di cui hanno bisogno, favorendone così la crescita.

Al fine di **favorire l'attivazione di percorsi in alternanza** la Camera di commercio ha instaurato un fattivo rapporto di collaborazione con l'Ufficio provinciale scolastico di Verona anche attraverso la stipulazione (avvenuta il 18 dicembre 2015) di un protocollo d'intesa che prevede la costituzione di un gruppo di lavoro volto promuovere e a coordinare le iniziative sul territorio per favorire il raccordo scuola – impresa garantendo agli studenti **opportunità formative** di alto e qualificato profilo.

Nel corso del 2018 si intende avviare un **progetto pilota** che coinvolge alcune scuole e alcune imprese di grandi dimensioni della provincia di Verona con l'obiettivo di realizzare un progetto di alternanza con forte valenza orientativa e formativa attraverso l'utilizzo di un **nuovo applicativo informatico camerale** messo a punto per supportare tale attività di competenza delle scuole. Ciò consente altresì di ottimizzare e orientare l'offerta di "accoglienza" proposta dall'azienda spesso disorientata di fronte alla numerose richieste, tra loro non coordinate, degli istituti secondari superiori.

Nel 2018 si intende altresì proseguire le attività di implementazione del **portale per la formazione sulla sicurezza** nei luoghi di lavoro realizzato con la collaborazione degli enti istituzionali di riferimento al fine di supportare le scuole nell'assolvimento di questo adempimento preliminare per l'attivazione dei percorsi di alternanza. Al fine di rendere il portale più funzionale alle esigenze delle scuole si intende migliorare alcune funzioni, inserire adeguate istruzioni, arricchirlo con il **materiale didattico** relativo alla classe di rischio medio. Considerato inoltre il positivo riscontro da parte degli istituti scolastici che sono stati abilitati, si intende altresì **estendere l'utilizzo del portale** non solo agli studenti, ma anche **al personale scolastico docente e non**.

Continuerà anche l'attività di sensibilizzazione degli operatori economici attraverso la stipulazione di specifiche **convenzioni con ordini professionali e/o associazioni di categoria**.

Verrà inoltre realizzato l'evento annuale **ALTERNANZA DAY** per fare il punto sulle iniziative poste in essere dalla Camera a supporto dell'alternanza e il progetto storie di alternanza, premio assegnato al più significativo percorso di alternanza realizzato nella provincia di Verona.

Proseguirà l'attività di **valorizzazione e diffusione dell'indagine Excelsior**, realizzata da Unioncamere e ANPAL in collaborazione con le Camere di Commercio, che analizza la domanda di professioni e di formazione delle imprese. Tale attività verrà svolta dal Servizio Studi e Ricerca camerale attraverso l'elaborazione dei dati provinciali, la realizzazione di report informativi periodici, slide, comunicati ed eventuali elaborazioni personalizzate su richiesta dei soggetti che si occupano di formazione.

Grazie all'approvazione da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, con decreto 22 maggio 2017 (registrato e approvato dalla Corte dei Conti con provvedimento n. 626 del 13/06/2017), di un progetto pluriennale finanziabile con l'incremento del 20% del diritto annuale, l'ente camerale emanerà, anche nel 2018, un **bando per l'erogazione di voucher alle imprese veronesi** per favorire progetti di alternanza scuola lavoro.

Gli interventi ammessi a voucher dovranno essere riconducibili a percorsi di Alternanza Scuola-Lavoro (ASL) realizzati presso la sede legale e/o unità locali di imprese poste in provincia di Verona e intrapresi da

studenti della scuola secondaria di secondo grado, sulla base di convenzioni tra Istituto scolastico e soggetto ospitante relativamente all'anno 2018.

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

**Obiettivo dell'azione:**

- semplificare le procedure per l'attivazione di percorsi di alternanza scuola lavoro svolgendo attività di supporto per le scuole e le aziende
- sostenere economicamente attraverso la concessione di voucher, le imprese che attivano percorsi di alternanza scuola lavoro
- utilizzare il patrimonio informativo disponibile per costruire e alimentare una piattaforma integrata nazionale che serva da riferimento per imprese, lavoratori e operatori, quale strumento propedeutico per favorire efficaci interventi di politica attiva del lavoro. Le Camere di commercio possono in tal modo costituire un importante punto di riferimento per la raccolta di informazioni, la predisposizione di chiavi di lettura dei fenomeni osservati, l'indicazione delle principali sofferenze e dei punti di forza del mercato del lavoro locale, per essere interlocutrici degli interlocutori ed operatori, pubblici e privati, con i quali condividere i giacimenti informativi disponibili.

**Fasi della procedura:**

- gestione dei gruppi di lavoro e realizzazione delle relative riunioni
- predisposizione del progetto formativo pilota
- implementazione del portale per la formazione sulla sicurezza
- realizzazione di adeguate istruzioni operative
- realizzazione dell'evento alternanza day
- definizione del contenuto delle convenzioni da stipulare con gli Ordini professionali e/o altri soggetti/enti/associazioni di categoria
- predisposizione delle convenzioni, relativa approvazione da parte della Giunta camerale, stipulazione delle stesse
- individuazione di un'adeguata campagna di promozione del Registro alternanza scuola lavoro e delle iniziative messe a punto dalla Camera di commercio
- realizzazione di report informativi, slide esplicative, comunicati relativi al Sistema informativo Excelsior
- predisposizione di un Regolamento per la concessione di voucher alle MPMI veronesi per favorire percorsi di alternanza scuola lavoro
- pubblicazione del suddetto Regolamento e dei relativi allegati
- attività di promozione del Regolamento
- esame delle domande di contributo
- predisposizione della graduatoria delle domande di contributo e comunicazione via pec alle imprese beneficiarie
- pubblicazione dei beneficiari dei voucher nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale.

<b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO – INDICATORI E TARGET</b>
<p>Realizzazione di almeno una riunione con le scuole e l'azienda di riferimento per la predisposizione del progetto pilota – Monitoraggio dell'attivazione del progetto (1 documento) – realizzazione di almeno due riunioni del gruppo di lavoro per l'implementazione del portale per la formazione sulla sicurezza nei luoghi di lavoro – redazione di adeguate istruzioni operative sulle funzionalità del portale (1 documento).</p> <p>Emanazione di un Regolamento per la concessione di voucher alle MPMI veronesi per favorire percorsi di alternanza scuola lavoro.</p> <p>Valorizzazione e diffusione (attraverso comunicati, slide, report, iniziative dell'ente camerale in materia di Alternanza Scuola Lavoro) dell'indagine Excelsior sulla domanda di professioni e di formazione delle imprese del territorio, finalizzata all'orientamento scolastico e lavorativo; eventuali elaborazioni personalizzate richieste da Scuole e Università, enti di formazione.</p>
<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE : 1.1.2018 - 31.12.2018</b>
<b>RICADUTE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per i soggetti beneficiari dell'iniziativa (studenti, scuole, imprese, operatori economici): avvicinare la scuola al mondo produttivo nella consapevolezza che l'alternanza rappresenta per i giovani un'opportunità di crescita formativa in vista del futuro inserimento nel mercato del lavoro;</li> <li>• Per i soggetti ospitanti: maggiore facilità di accesso a risorse, professionalità e competenze per operare, competere, innovare e svilupparsi;</li> <li>• Per la Camera di commercio: miglioramento dell'efficienza del servizio</li> <li>• Sviluppo, nell'ambito delle nuove funzioni camerali attribuite dal D.Lgs. 219/2016, delle attività di supporto all'incontro domanda-offerta di lavoro, attraverso servizi informativi anche a carattere previsionale (indagine Excelsior) volti a favorire l'inserimento occupazionale e il sostegno alla transizione dalla scuola e dall'università al lavoro.</li> </ul>
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>
<p>L'azione rientra nel progetto pluriennale finanziabile con l'incremento del 20% del diritto annuale "I servizi di orientamento al lavoro e alle professioni" approvato da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, con decreto 22 maggio 2017 (registrato e approvato dalla Corte dei Conti con provvedimento n. 626 del 13/06/2017).</p> <p>L'efficace sviluppo del servizio, unitamente agli altri strumenti disponibili da parte degli altri attori in gioco, potrebbe consentire nel tempo di rafforzare la competitività del sistema Paese attraverso lo sviluppo e la valorizzazione del capitale umano, facilitando e promuovendo l'incontro tra domanda e offerta di formazione e lavoro.</p>
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>
<p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>34.481,03</b> così riepilogate:</p>

cat. economica	% complessiva	costo	
3 D6 5%	15	€	5.231,14
1 D5 10%	10	€	3.266,42
1 D2 10%	10	€	2.746,55
1 D2 1%	1	€	274,65
3 C5 10%	30	€	8.106,59
7 C5 5%	35	€	9.457,69
1 C5 1%	1	€	270,22
1 C3 5%	5	€	1.264,91
1 C2 5%	5	€	1.231,40
1 C2 1%	1	€	246,28
1 B7 5%	5	€	1.224,85
1 B5 5%	5	€	1.160,33

Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili d'ufficio.

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

La realizzazione del progetto consentirà di:

- fare incontrare domanda e offerta di tirocini formativi, anche attraverso attività di promozione, animazione e supporto alle imprese;
- favorire il placement e sostenere università, agenzie per il lavoro e centri per l'impiego e far incontrare domanda e offerta di lavoro, in particolare laureati, diplomati ed apprendisti, supportando - ove necessario - anche l'autoimpiego e l'autoimprenditorialità come politica attiva del lavoro.



**3) PROGETTO “TURISMO E CULTURA: VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE E PROMOZIONE DEL TURISMO NELLA PROVINCIA DI VERONA”**

TRASVERSALE U.O. TURISMO E CULTURA - U.O. COMPETITIVITA' E MERCATI – U.O. ORGANIZZAZIONE EVENTI – PROVVEDITORATO E SERVIZI GENERALI - UFFICIO GESTIONE RISORSE UMANE – UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE E VALUTAZIONE STRATEGICA
Attività di valorizzazione del patrimonio culturale e promozione del turismo
<p>Il Ministero dello Sviluppo Economico ha approvato un progetto pluriennale finanziabile con l’incremento del 20% del diritto annuale dal titolo “Turismo e cultura: valorizzazione del patrimonio culturale e promozione del turismo nella provincia di Verona” (decreto ministeriale 22 maggio 2017 registrato e approvato dalla Corte dei Conti con provvedimento n. 626 del 13/06/2017).</p> <p>Il sistema turistico veronese conferma la sua forte attrattività all’interno del panorama nazionale, grazie ad un’offerta poliedrica che parla ad una sola voce di <b>patrimonio paesaggistico, qualità dei servizi forniti ed identità culturale</b>.</p> <p>Milioni di turisti italiani e stranieri arrivano nella nostra provincia ogni anno, attirati da un’offerta ricca e variegata, espressione della convivenza di tanti tipi di turismo che se da un lato accrescono le potenzialità di un territorio, allo stesso tempo lo impegnano ad agire in maniera sinergica. In uno scenario economico estremamente complesso ed articolato, solo la <b>valorizzazione di una logica di rete</b> consente all’offerta turistica di porsi sul mercato in maniera adeguatamente attrattiva, assolvendo un ruolo strategico per lo sviluppo economico ed occupazionale del Sistema Verona.</p> <p>La vocazione turistica del territorio veronese trova conferma nel focus di approfondimento economico-statistico del Sistema turistico della provincia di Verona (Rapporto 2016) elaborato dal Servizio Studi e Ricerca della Camera di Commercio di Verona.</p> <p>In attuazione delle nuove funzioni in tema di “valorizzazione del patrimonio culturale nonché sviluppo e promozione del turismo”, attribuite alle camere di commercio dal D.Lgs. 25 novembre 2016, n. 219, la Camera di Commercio di Verona ha <b>attivato le seguenti azioni</b>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. organizzazione di gestione della destinazione Lago di Garda</li> <li>2. valorizzazione e potenziamento attività turistico-culturali legate alla produzione agroalimentare</li> <li>3. sostegno agli attrattori turistico-culturali della provincia di Verona</li> <li>4. sostegno alla rete dei siti Unesco nazionali</li> <li>5. ampliamento dei flussi turistici legati ai collegamenti diretti aeroportuali di Verona, anche facendo rete con i punti della relativa catchment area</li> </ol>
DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L’INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO
<p><b>1. ORGANIZZAZIONE DI GESTIONE DELLA DESTINAZIONE LAGO DI GARDA</b></p> <p>Proseguirà, nel 2018, l’attività di coordinamento della DMO Lago di Garda, attraverso la realizzazione di incontri e riunioni del tavolo di confronto.</p>

La Camera di Commercio di Verona, in qualità di coordinatore e soggetto capofila della "DMO LAGO DI GARDA", ha sottoscritto un **Accordo di Collaborazione con la Regione Veneto**, ai sensi di quanto stabilito nella DGR 1661/2016, impegnandosi a raggiungere i seguenti obiettivi:

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

Nel 2018, l'ente camerale sarà impegnato nella predisposizione del Piano Strategico 2018-2020 della DMO Lago di Garda, nonché nella partecipazione attiva al tavolo di confronto della DMO Verona.

Nel 2018 verrà organizzato anche un **corso di formazione** che fornirà un'introduzione alla gestione strategica delle destinazioni come esperienze, fornendo una formazione adatta al destination manager e agli operatori delle destinazioni, molto pratica e concreta con un focus specifico sulla valorizzazione on-line del potenziale dei territori e delle esperienze.

I partecipanti al corso di formazione si confronteranno con l'analisi dei territori, la pianificazione, l'organizzazione e la commercializzazione di esperienze attraverso un approccio innovativo che permetterà di comprendere al meglio tutto il lavoro "dietro le quinte" nella creazione, gestione e promozione di una destinazione turistica e delle sue attività.

Un argomento che verrà sicuramente trattato sarà quello del turismo esperienziale.

Il turista odierno è sempre più informato e in cerca di esperienze autentiche e non convenzionali. Ricerca, valuta e confronta destinazioni ed attività on-line per poi scegliere mete che non siano classiche destinazioni turistiche bensì territori ricchi di tradizione e cultura, in cui immergersi quasi fino a sentirsi "del posto".

Il turismo esperienziale è l'esperienza che il turista compie vivendo momenti di vita quotidiana nella destinazione che visita, partecipando attivamente ed in prima persona alle attività che si svolgono, andando a scavare nelle tradizioni, negli usi e nei costumi della località.

Le destinazioni riuniscono fisicamente le persone in un momento di esperienza condivisa.

Le esperienze possono rispondere agli obiettivi più svariati (svago, culturali, enogastronomici) e le destinazioni di successo sono quelle nelle quali i visitatori percepiscono (coscientemente o inconscientemente) il bisogno di esserne parte attiva, viverle e goderne attraverso momenti razionali ed emozionali, umani,

assaporando passione e tradizione per un effetto speciale, life-changing, che coincide con lo spirito con cui la destinazione stessa è nata.

Nello scenario economico internazionale, sempre più sofisticato e complesso, le esperienze distintive e uniche rappresentano indubbiamente lo strumento ideale per raggiungere e coinvolgere il target desiderato, anche nel lungo periodo.

Un approccio strategico al destination management e marketing combinato con travel experience design, management e marketing può rappresentare la chiave del cambiamento dell'approccio al tema innescando una innovazione nella definizione della destinazione come esperienza/prodotto e non più come semplice territorio.

L'azione consentirà ai partecipanti di utilizzare al massimo la loro creatività e ad imparare a svilupparla e sperimentarla grazie ad esempi concreti e di successo a livello internazionale. Il metodo formativo utilizzato sarà partecipato ed esperienziale, permeato di interazioni e condivisione di valore e best practice.

Indicatori:

- attuazione accordo di collaborazione con Regione Veneto (DGR n. 1661 del 21.10.2016) per la realizzazione delle funzioni di presidio, coordinamento e gestione operativa della DMO Lago di Garda;
- coordinamento per la predisposizione del Piano Strategico 2018-2020 della DMO Lago di Garda;
- partecipazione ad incontri e riunioni correlati alle attività delle DMO Verona e Lago di Garda;
- organizzazione di almeno un evento formativo della durata di 6 ore. Risultati Indagine di Customer Satisfaction (valore  $\geq 3,5$  in una scala da 1 a 5).

## **2. VALORIZZAZIONE E POTENZIAMENTO ATTIVITÀ TURISTICO-CULTURALI LEGATE ALLA PRODUZIONE AGROALIMENTARE**

In provincia di Verona l'idea di uno sviluppo turistico integrato, in cui le eccellenze del tessuto economico fungono da volano per attrarre visitatori, è confermato dall'esistenza di una relazione virtuosa tra turismo e mercati di destinazione di alcune produzioni d'eccellenza del made in Verona.

Osservando più da vicino il comparto agroalimentare, un'analisi a sé merita il settore del vino, considerando la posizione di leadership posseduta da Verona che si conferma al primo posto nella classifica dell'export delle province italiane.

Come riportato nel Piano Strategico nazionale di Sviluppo del Turismo – PST 2017-2022, la valorizzazione delle eccellenze del Made in Italy è sempre più necessaria per garantire la omogenea distribuzione dei flussi turistici durante tutto l'anno. L'attrattività dei territori può essere legata anche alla filiera enogastronomica, quale driver fondamentale dell'immagine, identità e attrattività dell'Italia, nel sistema turistico globale. In tale ambito la ristorazione, come interfaccia diretta del turista verso il mondo dell'enogastronomia, non solo rappresenta il valore aggiunto della destinazione ma si conferma fattore propulsivo dell'intera filiera agro-alimentare.

Partendo dalle suddette considerazioni e con l'obiettivo di cogliere l'opportunità di implementare azioni efficaci di marketing rivolte a un pubblico nazionale e internazionale, la Camera di Commercio di Verona

ha aderito al Progetto Great Wine Capitals.

La Camera di Commercio di Verona ha aderito al progetto Great Wine Capitals per il Turismo Enologico, il network che riunisce, attualmente, 10 importanti città collocate sia nell'emisfero boreale che in quello australe, che condividono un patrimonio economico e culturale strategico: le loro regioni vinicole rinomate a livello internazionale. Per ogni Paese può essere presente solo una "capitale del vino" e Verona non ha voluto perdere l'occasione di candidarsi quale città rappresentativa per l'Italia.

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

- *Adelaide* (Australia);
- *Bilbao* (Rioja, Spagna);
- *Bordeaux* (Francia);
- *Losanna* (Svizzera);
- *Mainz* (Rheinhessen, Germania);
- *Mendoza* (Argentina);
- *Porto* (Portogallo);
- *San Francisco* (Napa Valley, Usa);
- *Valparaiso* (Casablanca Valley, Cile).

Incoraggiare lo sviluppo economico, accademico, culturale in ognuna delle città aderenti al network Great Wine Capitals attraverso scambi e progetti congiunti, specialmente nel settore del turismo del vino.

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

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

Il concorso è articolato nelle seguenti fasi:

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

Aderendo al network, la camera di commercio di Verona si è impegnata ad organizzare annualmente il concorso Best of Wine Tourism. Nel 2018 verrà realizzata la seconda edizione del concorso. La valutazione delle domande presentate verrà effettuata prevalentemente attraverso verifiche ispettive in loco.

Per valorizzare e promuovere al meglio le imprese partecipanti al concorso, verrà realizzata la guida "**Verona Wine Tourism**".

E' già stata accolta la candidatura della camera di commercio di Verona ad ospitare il **Mid Term Meeting di Great Wine Capitals del 2018**. Nel mese di giugno verranno organizzati una serie di incontri tecnico-operativi, di formazione e di indirizzo politico, nel corso dei quali verranno discussi i temi relativi alle attività in corso di realizzazione da parte dei vari membri della rete ed in particolare del Concorso "Best of

Wine Tourism” e si terranno tutta una serie di eventi (conferenze, visite tecniche, riunioni dei membri del Network, etc...) per promuovere l’enoturismo.

In occasione del Mid Term Meeting di Great Wine Capitals verrà organizzato l’evento “**Verona Wine Days**”, che ospiterà incontri *one to one* tra operatori del settore turistico ed enologico e blogger internazionali. Una serata sarà dedicata alla premiazione dei vini vincitori della 15<sup>a</sup> edizione del concorso enologico “Verona Wine Top”.

L’azione consentirà di creare sinergie e forme di cooperazione tra soggetti pubblici e privati locali, nazionali ed internazionali coinvolti nello sviluppo dei prodotti turistici per la valorizzazione del patrimonio turistico e culturale, come sancito dal Decreto di Riforma delle Camere di Commercio (D.Lgs 219/2016).

Indicatori:

- coinvolgimento di almeno 30 imprese del settore enoturistico;
- progettazione e realizzazione di iniziative correlate a Great Wine Capitals;
- organizzazione del Mid Term Meeting di Great Wine Capitals 2018 presso la Camera di Commercio di Verona;
- realizzazione della nuova guida “Verona Wine Tourism”;
- organizzazione della cerimonia di premiazione del concorso locale “Best of Wine Tourism”;
- organizzazione della cerimonia di premiazione del concorso Verona Wine Top;
- realizzazione di incontri *one to one* tra operatori del settore turistico ed enologico e blogger internazionali.

### **3. SOSTEGNO ALLA RETE DEI SITI UNESCO NAZIONALI**

Nel Piano Strategico nazionale di Sviluppo del Turismo – PST 2017-2022 viene ribadito che la differenziazione e la valorizzazione territoriale dell’offerta sono leve della crescita complessiva della competitività del sistema turistico italiano. L’integrazione di destinazioni e prodotti è una direttrice strategica, così come lo sono il superamento degli approcci eccessivamente localistici, la centralità delle aree di attrazione strategica e la costruzione di progetti interregionali.

In quest’ottica si inserisce la scelta della Camera di Commercio di Verona di aderire al progetto “**Mirabilia – European Network of Unesco Sites**”.

Si tratta di un network, nato nel 2012, su iniziativa della Camera di commercio di Matera, tuttora capofila del progetto giunto alla sua 5<sup>a</sup> edizione.

Il progetto ha l’obiettivo di valorizzare le eccellenze comuni ai vari territori appartenenti ai settori del turismo culturale e di costituire un network di territori riconosciuti dall’Unesco, con l’obiettivo principale di proporli ad un pubblico internazionale sempre più attento ed esigente nei confronti di un turismo culturale di grande qualità.

Fulcro del progetto è la **Borsa Internazionale del turismo culturale**, il momento di incontro business to business riservato agli imprenditori italiani del settore (tour operator, agenzie di viaggio, albergatori, agenzie di incoming, ecc.) operanti nei territori che possono vantare la candidatura o la titolarità di un sito materiale riconosciuto come bene patrimonio dell’umanità dall’UNESCO e ai buyers (operatori incoming, decision manager, buyers luxury travel, giornalisti, opinion leaders, ecc.) provenienti dai Paesi esteri.

Le altre azioni portate avanti dal network possono essere così riassunte:

- eventi collaterali al turismo: blogger tour, post tour buyer;
- la strutturazione di percorsi turistici, artistici e culturali di carattere nazionale promossi in un unicum attraverso un brand comune la cui innovazione attiene la messa in rete di territori diversi per tradizioni e morfologia, ma accumulati dal riconoscimento Unesco;
- azioni di valorizzazione dei territori e di promozione delle aziende partecipanti al progetto attraverso la partecipazione a workshop, seminari tematici e momenti di formazione utili e necessari alla promozione del progetto e dei percorsi turistici integrati;
- azioni di promozione del progetto all'estero;
- promozione e sostegno dei processi di integrazione della filiera turistica attraverso la costituzione di una rete formale di imprese, denominata Mirabilia, con l'obiettivo di commercializzare i pacchetti integrati strutturati dal progetto;
- accordi di collaborazione con le Camere di commercio estere;
- sviluppo applicativi tecnologici.

Indicatori:

- adesione all'Associazione Mirabilia Network
- promozione della partecipazione delle imprese veronesi alla Borsa Internazionale del Turismo
- realizzazione degli eventi collaterali

**TEMPI DI REALIZZAZIONE :** 1.1.2018 - 31.12.2018

**RICADUTE**

- valorizzazione del patrimonio culturale, nonché sviluppo e promozione del turismo
- opportunità per la Camera di Commercio di giocare un ruolo più incisivo nel coordinamento di questo settore;
- opportunità di rappresentare l'Italia nel network delle grandi capitali del vino;
- l'immagine di Verona verrebbe rafforzata dal ruolo riconosciuto a livello internazionale da realtà quali la Napa Valley in California o Bordeaux in Francia;
- creazione e sviluppo di relazioni fra le varie entità coinvolte ad ogni titolo nel settore enoturistico (Cantine, Consorzi, Strade del vino, DMO, Veronafiere, Università, etc);
- possibilità di porre in rilievo il ruolo del Turismo enologico (e gastronomico in generale) come volano per la promozione del territorio in tutti i suoi aspetti;
- la premiazione del concorso "*Best of Wine Tourism*" costituisce una valida occasione per far affacciare molte imprese veronesi ai mercati internazionali presentandosi in un contesto di eccellenza;
- acquisizione, per i partecipanti al corso di formazione, di nozioni in tema di:
  - 1) Principi del Service Design per le esperienze di viaggio
  - 2) Analisi della destinazione
  - 3) Destination branding
  - 4) Travel Experience Design
  - 5) Experience Management
  - 6) Experience Sales
  - 7) Destination & Experience Marketing
  - 8) Soddisfazione – Feedback e recensioni

<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>		
<p>L'importanza di turismo e cultura nella provincia di Verona - sede di una delle migliori Università italiane, patrimonio Unesco per i suoi straordinari monumenti storici e meta turistica fra le più apprezzate da italiani e stranieri - ha una indubbia rilevanza anche per quanto riguarda le ricadute sul mondo imprenditoriale.</p> <p>Grazie anche alla valorizzazione delle competenze camerali in tali ambiti introdotta con la riforma camerale, è stato ideato un progetto pluriennale finanziabile con l'incremento del 20% del diritto annuale dal titolo "Turismo e Cultura – Valorizzazione del patrimonio culturale e promozione del turismo nella provincia di Verona". Il progetto, particolarmente articolato ed impegnativo, è stato approvato da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, con decreto 22 maggio 2017 (registrato e approvato dalla Corte dei Conti con provvedimento n. 626 del 13/06/2017).</p>		
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>		
<p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad <b>€ 24.562,25</b> così riepilogate:</p>		
cat. economica	% complessiva	costo
2 D6 10%	20	€ 6.974,86
1 D6 2%	2	€ 697,49
1 D5 5%	5	€ 1.633,21
1 D5 2%	2	€ 653,28
3 D2 5%	15	€ 4.119,82
1 D2 1%	1	€ 274,65
3 C5 5%	15	€ 4.053,29
1 C5 2%	2	€ 540,44
1 C5 1%	1	€ 270,22
1 C4 5%	5	€ 1.303,97
1 C3 10%	10	€ 2.529,83
1 C3 5%	5	€ 1.264,91
1 C2 1%	1	€ 246,28
<p>Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.</p>		
<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>		
<p>La realizzazione dell'azione consente un'attività di promozione a livello internazionale di Verona quale meta turistica.</p> <p>La realizzazione del corso di formazione consente ai partecipanti di acquisire le basi per definire l'esperienza cardine di una destinazione turistica e costruire attorno ad essa un piano di offerta, marketing e management della stessa.</p>		

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

<b>OBIETTIVO STRATEGICO</b>
<b>02.01 Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato</b>
<p>Per assicurare la concorrenza leale tra le imprese ed il rispetto delle normative nazionali ed europee, la Camera di Commercio opera per contribuire a sostenere e tutelare il Made in Italy, verificare la sicurezza dei prodotti in commercio e la correttezza delle informazioni ai consumatori nei settori di propria competenza nonché l'affidabilità degli strumenti di misura utilizzati nelle transazioni commerciali.</p> <p>Le attività svolte spaziano dalla vigilanza sulla sicurezza dei prodotti, alla verifica dell'affidabilità degli strumenti di misura, alla fornitura di strumenti alternativi di risoluzione delle controversie, alla tutela di alcune produzioni tipiche veronesi nel settore vinicolo.</p>
<b>AZIONI</b>
<b>SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO – UFFICIO PROVVEDITORATO</b>
<p><b>1. <u>D. Lgs. 28/2010 - Gestione Organismo di Mediazione – Miglioramento della performance di gestione delle procedure:</u></b></p> <p>L'Organismo di mediazione della Camera di Commercio di Verona, iscritto al Registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia, è da tempo impegnato a mantenere alti standard di erogazione del servizio, assicurando tempi ridotti di gestione delle procedure e costante supporto, da parte della segreteria, alle parti, ai loro legali ed ai mediatori; in quest'ottica viene assicurata la trasmissione tempestiva delle comunicazioni, della documentazione depositata e delle convocazioni, cercando di rispondere nel miglior modo possibile, compatibilmente con gli adempimenti amministrativi richiesti dalle norme o dalle procedure, alle esigenze delle parti relativamente alle modalità di conduzione degli incontri (di persona o a distanza) ed alla loro calendarizzazione.</p> <p>L'azione richiede il costante presidio dei procedimenti gestiti, al fine di garantire tempi medi di convocazione delle parti al primo incontro contenuti ed in linea rispetto a quelli dell'anno precedente, assicurando nel contempo gli standard di qualità finora assicurati dal servizio in termini di supporto ai mediatori nella preparazione e gestione degli incontri (verifica istruttoria della documentazione presentata, redazione preliminare dei verbali, etc.) e trasmissione alle parti di tutte le comunicazioni richieste. Dovrà essere assicurata anche la pubblicazione e aggiornamento tempestivo sul sito internet dei dati relativi al conferimento degli incarichi, in base alle disposizioni legislative sulla trasparenza, con trasmissione ai mediatori di tutte le dichiarazioni da sottoscrivere, verifica della corretta compilazione, trattamento prima della pubblicazione (oscuramento dei dati personali da non pubblicare), pubblicazione.</p> <p>L'azione consentirà di offrire il servizio con tempi medi di convocazione delle parti contenuti e con una soddisfazione media delle parti anch'essa in linea con i buoni standard dell'anno precedente.</p>



<b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Caricamento tempestivo in banca dati delle domande, redazione delle comunicazioni e convocazione delle parti entro un termine predeterminato</li> <li>2) Compilazione per ciascun fascicolo di una check list che evidenzi lo stato di avanzamento del procedimento, per rendere più agevole la gestione alla segreteria ed al mediatore</li> <li>3) Monitoraggio dei pagamenti, sollecito agli utenti in caso di mancato pagamento</li> <li>4) Redazione e invio alla firma delle nomine dei mediatori, verifica della sottoscrizione dell'incarico e della compilazione di tutta la documentazione richiesta ai sensi delle disposizioni sul conferimento degli incarichi</li> <li>5) Aggiornamento dati per pubblicazione degli incarichi sul sito internet</li> <li>6) Supporto ai mediatori per la gestione degli incontri (verifica della documentazione presentata dalle parti, segnalazione criticità al mediatore ed ai legali delle parti, eventuale redazione e trasmissione di comunicazioni formali, preparazione per i mediatori dei verbali degli incontri, gestione agenda e rinvii)</li> <li>7) Ricezione pagamenti allo sportello con emissione di fattura</li> <li>8) Gestione richieste di rinvio degli incontri</li> <li>9) Monitoraggio termini di ciascun procedimento ai fini della verifica della chiusura entro il termine di legge o richiesta alle parti di assenso alla prosecuzione oltre i termini</li> <li>10) Aggiornamento banca dati a chiusura delle procedure</li> <li>11) Invio scheda di valutazione online, recall per risposte, valutazione periodica dei risultati</li> <li>12) aggiornamento dati incarichi mediatori sulla base della causale di chiusura della procedura, per verifica prima della liquidazione delle fatture</li> <li>13) Liquidazione fatture mediatori e aggiornamento banca dati Pubblicamera</li> <li>14) Monitoraggio dei tempi di chiusura delle procedure</li> </ol>
<b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b>
<p>Tempo medio di convocazione primo incontro: 51 giorni</p> <p>Valutazione complessiva del Servizio di Mediazione, da questionari inviati online: &gt;4 (su una scala da 1 a 5) per almeno l'80% dei rispondenti</p>
<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE : 1.1.2018 - 31.12.2018</b>
<b>RICADUTE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficio per le imprese: riduzione dei costi per controversie legali (risparmio calcolato per impresa per ciascun accordo di mediazione rispetto al giudizio ordinario € 2.990) e dei tempi (durata di un giudizio di primo grado - dati Ministero Giustizia anno 2016 - 812 gg.; durata media procedure di mediazione concluse con accordo – dati CCIAA I sem 2017 - 119 gg.).</li> <li>• Incremento entrate CCIAA (per indennità del servizio di mediazione): 2017 + 29% (dati provvisori al 31.1.2018) rispetto a consuntivo 2016.</li> </ul>
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>
<p>Perché è attività aggiuntiva rispetto alle attività istituzionali, svolta su base volontaria previa iscrizione al Registro presso il Ministero della Giustizia.</p> <p>Perché consente un incremento delle entrate della CCIAA.</p> <p>Perché è attività che richiede il "concreto, diretto e prevalente apporto del personale dell'ente" (ARAN).</p>

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

Si stima complessivamente che le risorse economiche impiegate per il progetto di miglioramento siano pari ad € **7.521,56** così riepilogate:

cat. economica	% complessiva	costo
1 D6 6%	6	€ 2.092,46
1 D3 5%	5	€ 1.502,05
2 C5 5%	10	€ 2.702,20
1 B7 5%	5	€ 1.224,85

**BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI**

Riduzione dei costi e dei tempi per controversie legali per le imprese.

Incremento entrate CCIAA.

**2. Vigilanza e controllo sulla sicurezza e conformità dei prodotti e sugli strumenti metrici (art. 2 comma 2 lett. c) Legge 580/93) – Campagna di verifiche ispettive sulla sicurezza prodotti e le informazioni ai consumatori, sulla metrologia legale e i metalli preziosi**

La Camera di Commercio svolge attività di vigilanza sulla sicurezza dei prodotti, a tutela sia della salute e della sicurezza dei consumatori sia della corretta concorrenza tra le imprese, per verificare che i prodotti immessi sul mercato siano conformi ai requisiti di legge e per sanzionare eventuali comportamenti non conformi alle normative. I settori specifici in cui la Camera di Commercio svolge attività di vigilanza sulla sicurezza e sulla corretta etichettatura sono: prodotti elettrici, giocattoli, dispositivi di protezione individuale di I categoria, prodotti tessili, calzature, prodotti ricadenti nella disciplina del Codice del Consumo (D. Lgs. 206/2005), etichettatura energetica.

Deve inoltre assicurare adeguati livelli di sorveglianza sugli strumenti metrici oggetto di verifica periodica. Gli strumenti infatti, pur correttamente verificati alle scadenze previste dalla legge, possono nel tempo perdere l'esatta calibrazione o possono essere oggetto di alterazioni dolose mediante la rimozione dei sigilli; per questi motivi sono sottoposti a sorveglianza a campione. Sorveglianze possono essere eseguite anche su denuncia dei privati cittadini o in collaborazione con le altre forze dell'ordine come Guardia di Finanza, Polizia stradale o polizia locale. Una sorveglianza a campione e senza preavviso all'interno dei termini di scadenza della verifica periodica è prevista per legge anche sugli strumenti già verificati dai laboratori privati autorizzati. Tale controllo consiste nel riverificare gli strumenti confrontando i risultati con quelli dichiarati dal laboratorio.

L'azione consiste nel mantenimento di adeguati livelli di efficacia delle attività ispettive, sulla base di una programmazione nazionale (in applicazione di eventuale convenzione con Unioncamere nazionale) o locale.

L'azione consentirà di garantire la correttezza delle transazioni commerciali che avvengono con l'utilizzo di strumenti metrici, di verificare nel tempo l'attendibilità degli strumenti già verificati e di migliorare il livello di sicurezza dei prodotti presenti sul mercato e la consapevolezza degli operatori e dei consumatori sulle attenzioni da prestare nella commercializzazione e nell'acquisto dei prodotti.

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

- 1) Programmazione calendario verifiche
  - ✓ inserimento nel calendario generale delle attività dell'ufficio, con individuazione delle giornate e del personale dedicato, in modo da assicurare il raggiungimento del target previsto
  - ✓ redazione atti e provvedimenti necessari (approvazione piano annuale delle attività, provvedimenti autorizzativi delle spese, redazione eventuali atti e provvedimenti preventivi per affidamento incarichi di fornitura attrezzature per vigilanza)
  - ✓ coordinamento con altri soggetti (Guardia di Finanza) per verifiche congiunte in particolari settori
- 2) Realizzazione verifiche
  - ✓ redazione provvedimenti per le anticipazioni di spesa per acquisto prodotti
  - ✓ preparazione verifica e studio documentazione di settore (visure imprese, esame tipologia di prodotto da sottoporre a verifica, preparazione e studio eventuale documentazione tecnica necessaria)
  - ✓ coordinamento con altri soggetti (Polizie locali, Guardia di Finanza) per lo svolgimento di verifiche congiunte
  - ✓ effettuazione verifica ispettiva
  - ✓ redazione atti e verbali
- 3) Gestione procedimento amministrativo successivo
  - ✓ richieste di produzione di documentazione
  - ✓ redazione e invio comunicazioni di avvio del procedimento agli eventuali produttori/importatori
  - ✓ richieste preventivi agli organismi notificati per le analisi
  - ✓ redazione atti per prenotazione risorse per le analisi
  - ✓ invio prodotti agli organismi notificati
  - ✓ ricezione e studio rapporti di prova
  - ✓ comunicazioni successive alle parti del procedimento ed al MSE
  - ✓ aggiornamento banca dati
- 4) Gestione eventuale procedimento sanzionatorio
  - ✓ redazione e notifica verbali di accertamento
  - ✓ verifica pagamento in misura ridotta
  - ✓ redazione e trasmissione rapporto ex Legge 689/1981
  - ✓ redazione eventuali controdeduzioni all'ufficio competente per l'emissione della sanzione
  - ✓ redazione e invio comunicazioni al MSE
  - ✓ redazione eventuali comunicazioni di notizie di reato all'autorità giudiziaria
  - ✓ eventuale ispezione all'impresa per verifica adempimento provvedimenti del MSE
  - ✓ redazione atti per distruzione prodotti
- 5) Monitoraggio stato di avanzamento dell'attività
- 6) Gestione comunicazione (comunicati stampa e comunicazioni attraverso il sito per singoli interventi)
- 7) Realizzazione campagne informative
  - ✓ redazione contenuto campagna informativa
  - ✓ mailing e comunicazione tramite sito e social

<b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b>		
4% di strumenti vigilati su strumenti verificati dai laboratori (+12% strumenti per ispettore rispetto al 2017)		
40% richieste di verifica periodica evase (+3% verifiche per ispettore rispetto al 2017)		
25 verifiche ispettive sicurezza ed etichettatura prodotti(+4% rispetto al 2017)		
100 imprese vigilate		
Redazione di 2 report annuali sui risultati dell'attività di vigilanza prodotti e metrologia legale		
Realizzazione di 1 campagna informativa su specifici settori		
<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE 1.1.2018 - 31.12.2018</b>		
<b>RICADUTE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizzazione degli operatori economici (redazione di news e comunicati stampa sulle risultanze delle attività di vigilanza, realizzazione di campagne informative su specifici settori)</li> <li>• Riduzione non conformità alle norme di settore per maggiore conoscenza delle disposizioni</li> <li>• Eliminazione dal mercato di prodotti non conformi (direttamente, a seguito di confisca da parte della CCIAA, o indirettamente, a seguito di provvedimenti del MSE su segnalazione della CCIAA)</li> <li>• Tutela della fede pubblica, con l'individuazione di strumenti che, ancorché sottoposti a verifica periodica da parte dei laboratori accreditati, non siano comunque a norma con riferimento alle disposizioni in materia di metrologia legale.</li> </ul>		
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>		
<p>Perché l'attività di vigilanza sulla sicurezza prodotti è attività aggiuntiva svolta dalla CCIAA su base volontaria, con destinazione di risorse (umane e finanziarie) proprie.</p> <p>Perché il mantenimento di adeguati livelli di vigilanza in materia di metrologia legale e metalli preziosi richiede uno sforzo aggiuntivo del personale dell'ufficio.</p> <p>Perché il mantenimento di un sufficiente livello di evasione delle richieste di verifica periodica garantisce all'ente delle entrate per la fornitura del servizio.</p> <p>Perché è attività che richiede il "concreto, diretto e prevalente apporto del personale dell'ente" (ARAN).</p>		
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>		
Si stima complessivamente che le risorse economiche impiegate per il progetto di miglioramento siano pari ad € <b>11.949,91</b> così riepilogate:		
cat. economica	% complessiva	costo
1 D6 1%	1	€ 348,74
1 D6 10%	10	€ 3.487,43
1 D2 8%	8	€ 2.197,24
1 D5 0,5%	0,5	€ 163,32
1 C5 10%	10	€ 2.702,20
1 C5 5%	5	€ 1.351,10
1 C50,5%	0,5	€ 135,11
1 C4 6%	6	€ 1.564,77

<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>
<p>Eliminazione dal mercato di prodotti non conformi (direttamente, a seguito di confisca da parte della CCIAA, o indirettamente, a seguito di provvedimenti del MSE su segnalazione della CCIAA).</p> <p>Individuazione di strumenti che, ancorché sottoposti a verifica periodica da parte dei laboratori accreditati, non siano comunque a norma con riferimento alle disposizioni in materia di metrologia legale..</p> <p>Sensibilizzazione degli operatori economici sugli adempimenti di legge e le maggiori non conformità riscontrate tramite redazione e pubblicazione di news sui risultati dell'attività di vigilanza (2 report annuali), diffusi tramite newsletter camerale (imprese raggiunte: circa 2.000 iscritte alla newsletter) e di campagne informative su specifici settori.</p>
<p><b>3. <u>Tutela del consumatore e della fede pubblica (art. 2 c. 2 lett. d) Legge 580/1993) - Attività sanzionatoria – Incremento ordinanze emesse:</u></b></p> <p>In materia di irrogazione di sanzioni amministrative, la Camera di Commercio cura l'emissione di ordinanze ingiuntive o di archiviazione, ai sensi della legge 689/1981, prevalentemente in materia di etichettatura di prodotti, deposito di atti al Registro delle Imprese, attività abusiva di autoriparazione, vigilanza sugli obblighi dei produttori e dei rivenditori di autovetture nuove in materia di pubblicità, con riferimento alle informazioni al consumatore sul risparmio di carburante e le emissioni di CO2, verifica periodica degli strumenti metrici con particolare riferimento ai distributori di carburante ed agli strumenti di misurazione (bilance).</p> <p>L'azione consiste nell'incremento del numero di provvedimenti emessi, per far fronte all'incremento del numero di accertamenti ricevuti.</p> <p>L'azione, tramite il contenimento dei tempi di redazione delle ordinanze (rispetto ai 5 anni previsti per legge), consentirà di diminuire il rischio di mancato reperimento, per cause legate al decorso del tempo (fallimento, cancellazione imprese) dei soggetti sanzionati e, quindi, di mancata la riscossione degli importi dovuti all'erario (per le sanzioni) ed alla CCIAA (per le spese del procedimento).</p>
<b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b>
<p>1) Gestione fascicoli</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ricezione verbali di accertamento</li> <li>✓ verifica documentazione</li> <li>✓ registrazione in banca dati</li> <li>✓ richiesta documentazione, controdeduzioni, etc.</li> <li>✓ audizione degli interessati</li> <li>✓ gestione fascicoli in modo da assicurare il rispetto del target assegnato</li> <li>✓ discussione fascicoli con la responsabile del procedimento</li> <li>✓ redazione ordinanza (di ingiunzione, di convalida sequestro, di dissequestro, di confisca, di archiviazione)</li> <li>✓ inserimento nel sistema di gestione documentale (fascicolazione informatica, invio alla firma digitale, etc.)</li> <li>✓ notificazione</li> <li>✓ verifica pagamento sanzione, al fine della chiusura del fascicolo (o inserimento nel ruolo)</li> </ul> <p>2) Monitoraggio dello stato di avanzamento e sui tempi medi di gestione</p>

<b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b>																	
650 ordinanze emesse (+ 5% rispetto al 2017).																	
Riduzione dei tempi di emissione delle ordinanze di confisca (-12% rispetto al 2017)																	
<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE : 1.1.2018 - 31.12.2018</b>																	
<b>RICADUTE</b>																	
Incremento del numero di ordinanze emesse (+5%) e contenimento dei tempi di emissione delle ordinanze di confisca dal verbale di accertamento.																	
Riduzione del rischio di mancato reperimento dei soggetti sanzionati e di mancata riscossione degli importi ingiunti.																	
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>																	
Perché è attività di miglioramento degli attuali standard e prevede un'intensificazione delle attività richieste al personale del Servizio.																	
Perché è attività che richiede il "concreto, diretto e prevalente apporto del personale dell'ente" (ARAN).																	
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>																	
Si stima complessivamente che le risorse economiche impiegate per il progetto di miglioramento siano pari ad € <b>13.116,72</b> così riepilogate:																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>cat. economica</th> <th>% complessiva</th> <th colspan="2">costo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 D6 5%</td> <td>5</td> <td>€</td> <td>1.743,71</td> </tr> <tr> <td>1 D5 10%</td> <td>10</td> <td>€</td> <td>3.266,42</td> </tr> <tr> <td>3 C5 10%</td> <td>30</td> <td>€</td> <td>8.106,59</td> </tr> </tbody> </table>		cat. economica	% complessiva	costo		1 D6 5%	5	€	1.743,71	1 D5 10%	10	€	3.266,42	3 C5 10%	30	€	8.106,59
cat. economica	% complessiva	costo															
1 D6 5%	5	€	1.743,71														
1 D5 10%	10	€	3.266,42														
3 C5 10%	30	€	8.106,59														
<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>																	
Incremento del 5% del numero di ordinanze emesse (617 nel 2017, 650 nel 2018).																	
<p><b>4. <u>Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio delle competitività (art. 2 comma 2 lett. d) Legge 580/1993) - Rinnovo registrazioni marchi camerali e azioni di tutela:</u></b></p> <p>La Camera di Commercio di Verona è titolare dei marchi collettivi "Amarone", "Amarone della Valpolicella", "Recioto" (in contitolarità con la Camera di Commercio di Vicenza), "Recioto della Valpolicella", "Recioto di Soave" e "Valpolicella Ripasso", in Italia, all'Uami ed in alcuni Paesi.</p> <p>La registrazione dei marchi dev'essere rinnovata, con deposito di documentazione e pagamento delle tasse di rinnovo, con cadenza decennale.</p> <p>E' attivo inoltre un servizio di sorveglianza sul deposito, nel mondo, di marchi che possano entrare in conflitto con quelli camerali. In caso di segnalazione, la Camera valuta, a seconda della tipologia di marchio, del Paese e delle caratteristiche del titolare, se opporsi alla registrazione oppure no.</p> <p>L'azione consiste nella gestione delle procedure di rinnovo decennale dei marchi di proprietà camerale Ripasso in Germania, Vino di ripasso in Italia, dei marchi di certificazione Soave e Valpolicella in Canada, nel deposito di prove d'uso per il marchio Valpolicella Ripasso negli USA, delle procedure di rinnovo delle licenze d'uso ai produttori/imbottiglieri e delle azioni di tutela contro la registrazione di altri marchi (attualmente la Camera di Commercio sta seguendo 7 procedure di opposizione presso uffici marchi esteri contro altrettanti marchi in contrasto con i marchi veronesi).</p> <p>L'azione consentirà di supportare il settore vitivinicolo.</p>																	

<b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b>
<p>1) Rinnovo dei marchi collettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ redazione atti e provvedimenti per l'affidamento del servizio</li> <li>✓ supporto al consulente in proprietà industriale incaricato per la redazione della documentazione necessaria per il rinnovo</li> <li>✓ monitoraggio andamento depositi delle richieste di rinnovo</li> <li>✓ monitoraggio stato avanzamento procedure</li> <li>✓ ricezione e verifica certificati di rinnovo della registrazione</li> </ul> <p>2) Azioni di tutela:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ esame segnalazioni di marchi in contrasto</li> <li>✓ rapporti con i Consorzi di tutela interessati per pianificazione azioni congiunte</li> <li>✓ supporto agli organi camerale per la valutazione delle azioni da intraprendere</li> <li>✓ redazione atti e provvedimenti per affidamento dei servizi di presentazione delle opposizioni</li> <li>✓ contatti con i consulenti in proprietà industriale incaricati, per valutazione delle azioni e redazione della documentazione necessaria</li> <li>✓ monitoraggio stato avanzamento delle procedure</li> <li>✓ aggiornamento fascicoli e banca dati</li> <li>✓ verifica costi fatturati e liquidazione fatture</li> </ul> <p>3) Gestione licenze d'uso ai produttori/imbottiglieri (76 licenze da rinnovare entro 2018):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ invio avvisi di scadenza alle imprese beneficiarie</li> <li>✓ ricezione e istruttoria domande di rinnovo</li> <li>✓ segreteria Comitati di valutazione per esame domande</li> <li>✓ redazione atti e provvedimenti (delibera di Giunta, determinazione del dirigente)</li> <li>✓ invio licenze rinnovate</li> </ul>
<b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b>
<p>Deposito richieste di rinnovo delle registrazioni dei marchi "Ripasso" in Germania, "Vino di ripasso" in Italia, "Soave" e Valpolicella" in Canada e delle prove d'uso per il marchio "Valpolicella Ripasso" negli USA.                      Deposito opposizioni, previa valutazione degli organi camerale                      Redazione atti e documenti relativi alle procedure di opposizione in corso all'1.1.2018 (7)                      Rinnovo 76 licenze d'uso alle imprese</p>
<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE : 1.1.2018 - 31.12.2018</b>
<b>RICADUTE</b>
<p>Beneficio per le imprese del settore vinicolo: tutela della produzione da forme di concorrenza sleale tramite la commercializzazione di vini con nomi che richiamano le DOC veronesi.</p>
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>
<p>Perché è attività aggiuntiva rispetto ai carichi di lavoro derivanti dalle attività istituzionali.                      Perché è attività che richiede il "concreto, diretto e prevalente apporto del personale dell'ente" (ARAN).</p>
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>
<p>Si stima complessivamente che le risorse economiche impiegate per il progetto di miglioramento siano pari ad € <b>2.373,38</b> così riepilogate:</p>

Allegato b.1

cat. economica	% complessiva	costo	
1 D6 4%	4	€	1.394,97
1 D5 0,5%	0,5	€	163,32
1 D2 1%	1	€	274,65
1 C5 0,5%	0,5	€	135,11
1 C5 1,5%	1,5	€	405,33

**BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI**

Tutela dei vini veronesi Amarone della Valpolicella, Recioto della Valpolicella, Recioto di Soave e Valpolicella Ripasso da forme di concorrenza sleale tramite la commercializzazione di vini con nomi che richiamano le DOC veronesi.



<b>OBIETTIVO STRATEGICO</b>
<p><b>02.02 Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero</b></p> <p>Con finalità di promozione e rilancio competitivo dell'impresa veronese nel mondo, la Camera ha puntato con convinzione su attività di marketing territoriale finalizzate a valorizzare le potenzialità del territorio e a far conoscere i punti di forza e le eccellenze locali.</p> <p>Nel quadro dell'attuale contesto economico, particolare attenzione dev'essere riservata ad azioni finalizzate al sostegno delle imprese nell'ambito della qualificazione dei prodotti, della preparazione ai mercati e della tutela delle imprese nella loro espansione all'estero.</p> <p>La Camera si impegnerà quindi nella realizzazione di azioni che consentano alle imprese ed ai professionisti che le assistono di acquisire competenze utili in settori rilevanti per la competitività.</p> <p>Essendo il territorio veronese fortemente accreditato all'estero per le sue eccellenze, è stata accolta all'unanimità la candidatura della Camera di Commercio di Verona per organizzare la 27° Convention Mondiale delle Camere di Commercio italiane all'estero. Verona ospiterà, pertanto, nell'autunno del 2018, la rete internazionale delle 78 Camere di commercio italiane all'estero, attive in 54 paesi, con 18mila associati e contatti con oltre 300mila imprese in tutto il mondo.</p>
<b>AZIONI</b>
<b>SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO – UFFICIO CED/STAMPERIA</b>
<p><b>5. <u>Tutela del consumatore e della fede pubblica (art. 2 c. 2 lett. D) Legge 580/1993</u> – Realizzazione eventi informativi:</b></p> <p>A supporto delle imprese e dei consumatori, saranno realizzati convegni e seminari su materie relative ai settori di attività della Regolazione del Mercato.</p> <p>L'azione consentirà di fornire a imprese e consumatori aggiornamenti sull'applicazione delle normative di settore.</p>
<b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b>
<p>1) Progettazione (per ciascun convegno):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ individuazione relatori</li> <li>✓ redazione atti e provvedimenti per conferimento incarichi</li> <li>✓ redazione contratti</li> <li>✓ pubblicazione ai sensi della normativa sulla trasparenza</li> </ul> <p>2) Realizzazione (per ciascun convegno):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ progettazione grafica e realizzazione locandina singolo evento</li> <li>✓ Richieste accreditamento agli ordini professionali</li> <li>✓ Invio inviti</li> <li>✓ Gestione segreteria organizzativa (raccolta iscrizioni, redazione e rilascio attestati, invio a consuntivo agli ordini professionali)</li> <li>✓ Gestione comunicazione pre e post evento (collaborazione con ufficio stampa per redazione comunicati, pubblicazione sul sito internet e sui social)</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preparazione e stampa materiale in cartellina</li> <li>✓ Rapporti con i relatori per coordinamento interventi</li> <li>✓ Allestimento sala evento, registrazione partecipanti, tutoring in sala</li> <li>✓ Raccolta ed elaborazione schede di valutazione dei partecipanti</li> </ul>																																	
<b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO – INDICATORI E TARGET</b>																																	
3 eventi																																	
<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE :</b> 1.1.2018 - 31.12.2018																																	
<b>RICADUTE</b>																																	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelizzazione utenti</li> <li>• Coinvolgimento imprese e professionisti (stimate 150 per 3 eventi)</li> <li>• Sensibilizzazione degli operatori economici sugli adempimenti di legge</li> <li>• Riduzione non conformità alle norme di settore.</li> </ul>																																	
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>																																	
<p>Perché è attività aggiuntiva rispetto all'attività amministrativa e certificativa svolta.</p> <p>Perché è attività che richiede il "concreto, diretto e prevalente apporto del personale dell'ente" (ARAN).</p>																																	
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>																																	
<p>Si stima complessivamente che le risorse economiche impiegate per il progetto di miglioramento siano pari ad € <b>5.120,91</b> così riepilogate:</p>																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>cat. Economica</th> <th>% complessiva</th> <th>costo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 D6 4%</td> <td>4</td> <td>€ 1.394,97</td> </tr> <tr> <td>1 D6 1%</td> <td>1</td> <td>€ 348,74</td> </tr> <tr> <td>1 D5 2%</td> <td>2</td> <td>€ 653,28</td> </tr> <tr> <td>1 D3 1%</td> <td>1</td> <td>€ 300,41</td> </tr> <tr> <td>1 D2 2%</td> <td>2</td> <td>€ 549,31</td> </tr> <tr> <td>1 C5 1%</td> <td>1</td> <td>€ 270,22</td> </tr> <tr> <td>2 C5 2%</td> <td>4</td> <td>€ 1.080,88</td> </tr> <tr> <td>2 C5 0,5%</td> <td>1</td> <td>€ 270,22</td> </tr> <tr> <td>1 C4 0,5%</td> <td>0,5</td> <td>€ 130,40</td> </tr> <tr> <td>1 B7 0,5%</td> <td>0,5</td> <td>€ 122,48</td> </tr> </tbody> </table>	cat. Economica	% complessiva	costo	1 D6 4%	4	€ 1.394,97	1 D6 1%	1	€ 348,74	1 D5 2%	2	€ 653,28	1 D3 1%	1	€ 300,41	1 D2 2%	2	€ 549,31	1 C5 1%	1	€ 270,22	2 C5 2%	4	€ 1.080,88	2 C5 0,5%	1	€ 270,22	1 C4 0,5%	0,5	€ 130,40	1 B7 0,5%	0,5	€ 122,48
cat. Economica	% complessiva	costo																															
1 D6 4%	4	€ 1.394,97																															
1 D6 1%	1	€ 348,74																															
1 D5 2%	2	€ 653,28																															
1 D3 1%	1	€ 300,41																															
1 D2 2%	2	€ 549,31																															
1 C5 1%	1	€ 270,22																															
2 C5 2%	4	€ 1.080,88																															
2 C5 0,5%	1	€ 270,22																															
1 C4 0,5%	0,5	€ 130,40																															
1 B7 0,5%	0,5	€ 122,48																															
<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>																																	
<p>Informazione di 150 tra professionisti e imprese su tematiche relative alla Regolazione del Mercato.</p>																																	

**SERVIZIO PROMOZIONE E SVILUPPO – SERVIZIO STUDI E RICERCA - PROVVEDITORATO E SERVIZI GENERALI****6. Convention Camere di Commercio Italiane all'estero**

Sul tema specifico dell'internazionalizzazione, il decreto legislativo n. 219 del 2016, recante la riforma delle camere di commercio, ha modificato l'ambito di competenza del sistema, specificandone il ruolo di "prossimità" nei confronti delle imprese sui territori per le attività di preparazione dei mercati internazionali.

Quinta provincia italiana per valore dell'interscambio commerciale, che nei primi nove mesi del 2017 ha superato i 19 milioni di Euro, e un aumento delle esportazioni su base annua pari a +9,5%, Verona ha conquistato nel tempo posizioni di leadership in diversi settori (vino, agroalimentare, meccanica, sistema moda e arredo-marmo), con una riconosciuta vocazione all'internazionalizzazione. La vocazione all'export della provincia veronese ha indotto la Camera di commercio di Verona a candidarsi per l'organizzazione, nella propria sede, in collaborazione con Assocamerestero, della 26<sup>a</sup> edizione della Convention Mondiale delle Camere di Commercio Italiane all'estero, prevista nell'autunno 2018.

**Assocamerestero** è l'Associazione delle Camere di Commercio Italiane all'Estero (CCIE) e di Unioncamere, nata alla fine degli anni '80 per valorizzare le attività delle Camere e per diffondere la conoscenza della rete delle CCIE presso le istituzioni italiane ed internazionali e presso le organizzazioni imprenditoriali e i media italiani.

Assocamerestero, secondo quanto indicato nel proprio Statuto, svolge una costante azione di indirizzo strategico per le attività svolte dalle Camere di Commercio Italiane nel mondo a sostegno dell'internazionalizzazione delle PMI e la promozione del Made in Italy, attraverso un'assistenza specifica, sia sul versante organizzativo che su quello progettuale. La sua funzione di rappresentanza e di lobbying istituzionale è avvalorata dalla continua ricerca di collaborazioni con soggetti pubblici e privati e da un'intensa attività di comunicazione verso gli stakeholder italiani (media, istituzioni e imprese).

Le Camere di Commercio Italiane all'Estero (CCIE) sono associazioni di imprenditori e professionisti, italiani e locali, ufficialmente riconosciute dallo Stato italiano ai sensi della legge n. 518 del 1° luglio 1970, che operano per favorire l'internazionalizzazione delle imprese italiane e promuovere il Made in Italy nel mondo.

Nate e sviluppatasi come punto di raccolta delle comunità d'affari italiane, le Camere di Commercio Italiane all'Estero si sono consolidate nel tempo, fino a rappresentare una rete capillare e riconosciuta, parte integrante della comunità d'affari dei Paesi in cui operano: l'88% circa delle 18mila imprese associate è rappresentato da aziende locali che riconoscono nell'Italia un partner per il proprio business e/o per operazioni di investimento.

L'attività svolta dalle CCIE si caratterizza per:

- una forte capacità di comprensione ed analisi dei mercati internazionali, frutto del radicamento sui territori esteri e del legame con le comunità d'affari e le istituzioni locali;
- una particolare predisposizione al rapporto diretto con le aziende, dovuta alla loro natura di associazioni di imprenditori al servizio di altri imprenditori;
- una spiccata propensione a lavorare secondo parametri di efficacia ed efficienza tipici di un'impresa, requisito necessario per offrire servizi competitivi sul mercato.

L'importante lavoro a supporto del Made in Italy e delle imprese italiane svolto sui territori esteri, ha portato le CCIE a diventare uno dei soggetti di riferimento del Sistema italiano di promozione dell'internazionalizzazione, insieme all'Agenzia ICE e all'ENIT, come stabilito dalla Legge n. 56 del 2005, che le indica quale terzo soggetto di promozione all'estero. Le CCIE nel mondo:

- 78 Camere in 54 Paesi
- 140 punti di assistenza nel mondo
- 18.000 associati (88% aziende locali)
- 300.000 contatti d'affari: il business che gira intorno alle CCIE

La Convention Mondiale delle Camere di Commercio italiane all'estero fornirà numerose opportunità di business alle imprese del territorio, ma non solo, estendendo il proprio raggio d'azione ad un'area molto più ampia, che interessa una quota importante delle esportazioni nazionali (le Regioni del nord Italia contribuiscono al totale dell'export nazionale per il 72%).

Si tratta di un'iniziativa che, oltre alle riunioni operative tra i delegati delle circa 70 Camere di commercio italiane all'estero presenti, prevede un'intensa attività convegnistica su temi di carattere mondiale e incontri *one to one* che le imprese potranno fissare con i delegati esteri per approfondire e chiarire aspetti legati alla propria attività internazionale.

La Convention per le imprese del territorio rappresenterà un'opportunità per incontrare il network di professionisti delle CCIE e conoscere le dinamiche di mercato dei Paesi presieduti dalle Camere. La costante attenzione che le CCIE hanno nei confronti delle imprese associate, il rapporto privilegiato con le istituzioni locali e l'esperienza acquisita nel corso del tempo le pongono tra i principali punti di riferimento per le PMI che intendono sviluppare e incrementare la propria attività di business al di là dei confini nazionali. Proprio per agevolare e supportare le imprese italiane sui mercati esteri e l'immagine del brand Italia, le CCIE sviluppano un ammontare di circa di 40 milioni di euro in oltre 2.000 attività promozionali.

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

Obiettivo dell'azione: potenziamento dei servizi camerali di primo supporto e assistenza rivolti alle imprese veronesi che intendono migliorare i processi volti alla commercializzazione dei propri prodotti e servizi sui mercati esteri. L'evento offrirà numerose opportunità di business alle imprese, che potranno effettuare incontri *one to one* con i delegati delle Camere di commercio italiane all'estero e i buyer di aziende straniere, selezionate direttamente dalle Camere di commercio all'estero, particolarmente interessate al Made in Italy. Tra i settori di maggior richiamo:

- **Italian life style** (agrofood, turismo e cultura, moda, tessile e design)
- **industria** (automotive, meccatronica, aerospazio)
- **innovazione** (cleantech, IT, health&wellness).

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

L'azione consiste nella realizzazione della Convention presso la Camera di commercio di Verona proponendosi i seguenti obiettivi:

- far conoscere i servizi che le Camere di Commercio Italiane all'Estero mettono a disposizione del sistema imprenditoriale italiano
- fornire informazioni e notizie sui mercati internazionali

<p>Le imprese partecipanti potranno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• presentare i propri prodotti e servizi</li> <li>• verificare le opportunità di business nel mondo</li> <li>• ottenere le informazioni per poter organizzare la propria promozione all'estero</li> <li>• costruire un network di esperti e contatti in Paesi strategici per lo sviluppo aziendale</li> </ul>																											
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE : 1.1.2018 - 31.12.2018</b></p>																											
<p><b>RICADUTE</b></p> <p>Le imprese partecipanti alla Convention avranno la possibilità di conoscere la Rete delle Camere di Commercio Italiane all'estero, riunite in Assocamerestero, per avvalersi di partner qualificati ed affidabili che le accompagnino nel delicato e complesso processo di internazionalizzazione, indirizzandole con azioni ed interventi mirati.</p> <p>Il valore aggiunto delle rete Assocamerestero è costituito dai seguenti fattori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• essere una comunità di imprese al servizio di altre imprese</li> <li>• possedere la capacità di lavorare a livello multilaterale su 54 mercati e di creare relazioni stabili e durature con controparti locali.</li> </ul>																											
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>La recente riforma delle Camera di commercio ha confermato fra le funzioni istituzionali delle camere di commercio "l'informazione, la formazione, il supporto organizzativo e l'assistenza alle piccole e medie imprese per la preparazione ai mercati internazionali".</p> <p>La realizzazione della Convention delle Camere di commercio italiane all'estero rappresenterà un evento di eccezionale rilevanza, un'occasione imperdibile per lo sviluppo dell'economia locale.</p> <p>L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per il territorio scaligero.</p> <p>Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>																											
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>34.665,81</b> riepilogate:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>cat. economica</th> <th>% complessiva</th> <th>costo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3 D6 10%</td> <td>30</td> <td>€ 10.462,28</td> </tr> <tr> <td>2 D5 5%</td> <td>10</td> <td>€ 3.266,42</td> </tr> <tr> <td>3 D2 10%</td> <td>30</td> <td>€ 8.239,64</td> </tr> <tr> <td>1 D2 5%</td> <td>5</td> <td>€ 1.373,27</td> </tr> <tr> <td>5 C5 5%</td> <td>25</td> <td>€ 6.755,49</td> </tr> <tr> <td>1 C4 5%</td> <td>5</td> <td>€ 1.303,97</td> </tr> <tr> <td>2 C3 5%</td> <td>10</td> <td>€ 2.529,83</td> </tr> <tr> <td>1 B7 3%</td> <td>3</td> <td>€ 734,91</td> </tr> </tbody> </table> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.</p>	cat. economica	% complessiva	costo	3 D6 10%	30	€ 10.462,28	2 D5 5%	10	€ 3.266,42	3 D2 10%	30	€ 8.239,64	1 D2 5%	5	€ 1.373,27	5 C5 5%	25	€ 6.755,49	1 C4 5%	5	€ 1.303,97	2 C3 5%	10	€ 2.529,83	1 B7 3%	3	€ 734,91
cat. economica	% complessiva	costo																									
3 D6 10%	30	€ 10.462,28																									
2 D5 5%	10	€ 3.266,42																									
3 D2 10%	30	€ 8.239,64																									
1 D2 5%	5	€ 1.373,27																									
5 C5 5%	25	€ 6.755,49																									
1 C4 5%	5	€ 1.303,97																									
2 C3 5%	10	€ 2.529,83																									
1 B7 3%	3	€ 734,91																									
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>Accesso ed espansione delle imprese veronesi sui mercati esteri, grazie alla fornitura di servizi camerali di assistenza, supporto, informazione e promozione.</p>																											

<b>OBIETTIVO STRATEGICO</b>
<b>02.03 – Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale</b>
L'ente camerale è osservatore privilegiato dell'economia del territorio. Attraverso una corretta e tempestiva analisi dei dati economico-statistici provinciali, la Camera di Commercio offre a imprese, istituzioni e cittadini una serie di strumenti necessari per approfondire la conoscenza delle dinamiche in atto. Attraverso l'attività del Servizio Studi e Ricerca, vengono fornite analisi, relative a vari indicatori a supporto di scelte mirate ed efficaci.
<b>SERVIZIO STUDI E RICERCA</b>
<b>AZIONI</b>
<b>7. <u>Realizzazione schede comunali</u></b> Aggiornamento e pubblicazione su sito istituzionale della CCIAA di Verona delle schede con i dati statistici dei Comuni della provincia di Verona.
<b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b>
Aggiornamento schede per i 98 Comuni della provincia di Verona e per le 5 zone territoriali, con elaborazione dati su imprese, settori rilevanti e indicatori economici. Pubblicazione delle stesse nella sezione dedicata all'interno del sito internet istituzionale.
<b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO – INDICATORI E TARGET</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione n. 98 schede comunali e n. 5 zone territoriali (estrazione ed elaborazione dati statistici per comune) e pubblicazione sul sito internet istituzionale</li> <li>• Utilizzo di n. 1 unità di personale in meno (pari a 0,81 FTE) rispetto all'anno precedente (per trasferimento ad altro ufficio). Unità FTE utilizzate a partire dal 1.1.2018 &lt;= 1,7</li> </ul>
<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE : 1.7.2018 - 31.12.2018</b>
<b>RICADUTE</b>
Quella delle statistiche comunali è una delle sezioni più visitate all'interno del sito internet camerale. L'aggiornamento delle schede, attraverso l'utilizzo di n. 1 unità in meno (0,81 FTE) rispetto all'anno precedente, costituisce un risparmio di risorse economiche.
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>
Attraverso questa azione si realizza un risparmio di spesa connesso ad una razionalizzazione delle risorse (i due report vengono realizzati con n. 1 unità in meno – pari a 0,81 FTE - rispetto all'anno precedente), mantenendo lo stesso servizio fornito negli anni precedenti.
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE ALL'INCREMENTO DEL FONDO</b>
Si stima complessivamente che le risorse economiche utilizzate per la realizzazione del programma di intervento, con n. 1 unità FTE in meno rispetto all'anno precedente, siano pari a € <b>5.968,62</b> così riepilogate:

cat. economica	% complessiva	costo	
1 D5 10%	10	€	3.266,42
1 C5 10%	10	€	2.702,20

Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio

**BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI**

La pagina dedicata alle "statistiche comunali" è tra le più visitate all'interno del sito istituzionale della Camera di Commercio. Molti Comuni hanno inserito nel proprio sito un link che rimanda ai dati aggiornati annualmente dal Servizio Studi e Ricerca. L'utilizzo di n. 1 unità di personale in meno – pari a 0,81 FTE - a seguito della razionalizzazione delle attività del Servizio, consente un risparmio di spesa, garantendo lo stesso livello di qualità nel servizio di informazione economico-statistica fornita dall'ente camerale.

**8. Monitoraggio Export Veronese**

Creazione di report periodici con elaborazione delle statistiche provinciali sul commercio estero di fonte Istat; aggiornamento schede prodotto per portali 4A; informazioni a supporto delle attività del Servizio Promozione e Sviluppo (schede paese e prodotto, elaborazioni personalizzate) e dell'Ufficio Stampa.

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

**Descrizione del progetto**

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

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

- Progettazione e realizzazione n. 3 report periodici su export veronese (1°, 2° e 3° trimestre 2018)
- Aggiornamento trimestrale schede prodotto e principali mercati di destinazione
- Utilizzo di n. 1 unità di personale in meno – pari a 0,81 FTE - rispetto all'anno precedente (unità FTE utilizzate < = 2,5)

**TEMPI DI REALIZZAZIONE : 1.1.2018 - 31.12.2018**

**RICADUTE**

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

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

La realizzazione dell'azione con l'utilizzo di una unità di personale in meno (0,81 FTE) rispetto all'anno precedente costituisce un risparmio di risorse economiche.

<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>			
Attraverso questa azione si realizza un risparmio di spesa connesso ad una razionalizzazione delle risorse (la reportistica viene realizzata con n. 1 unità di personale in meno (0,81 FTE) rispetto all'anno precedente), mantenendo lo stesso servizio fornito negli anni precedenti.			
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE ALL'INCREMENTO DEL FONDO</b>			
Si stima complessivamente che le risorse economiche utilizzate per la realizzazione del programma di intervento, con n. 1 unità di personale in meno (0,81 FTE) rispetto all'anno precedente, siano pari a € <b>4.379,28</b> così riepilogate:			
cat. economica	% complessiva	costo	
1 D6 4%	4	€	1.394,97
1 D5 5%	5	€	1.633,21
1 C5 5%	5	€	1.351,10
<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>			
Il dato relativo all'interscambio commerciale con l'estero, in particolare le esportazioni, costituisce uno degli indicatori più significativi per valutare lo stato di salute dell'economia provinciale. L'utilizzo di n. 1 unità di personale in meno (0,81 FTE), a seguito della razionalizzazione delle attività del Servizio, consente un risparmio di spesa, garantendo lo stesso livello qualitativo e quantitativo nel servizio di informazione economico-statistica.			
<b>9. Studi, ricerche e approfondimenti sull'economia veronese</b>			
Realizzazione di studi, ricerche e approfondimenti sull'economia provinciale e su temi di particolare interesse per il territorio (demografia imprese, imprese femminili e straniere, turismo, ecc.)			
<b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b>			
<b>Descrizione del progetto</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisi su temi di particolare rilevanza per l'economia del territorio. In particolare, i dati utilizzati sono quelli sulla demografia delle imprese di fonte Infocamere (demografia delle imprese, analisi sulle imprese femminili e straniere) e Unioncamere-ANPAL (indagine Excelsior sulla domanda di professioni e di formazione delle imprese)</li> <li>Eventuale utilizzo di altri fonti (Istat, Regione Veneto, Inps, ...)</li> <li>Elaborazione e rappresentazione grafica delle informazioni, commenti ai dati, impaginazione e realizzazione di report ; realizzazione di sintesi per eventuali comunicati stampa</li> <li>Pubblicazione sul sito internet istituzionale</li> </ul>			
<b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO – INDICATORI E TARGET</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Progettazione e realizzazione di almeno n. 5 report periodici</li> <li>Utilizzo di n. 1 unità di personale in meno (0,81 FTE) rispetto all'anno precedente (unità FTE utilizzate &lt;= 2,5)</li> </ul>			
<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE: 1.1.2018 – 31.12.2018</b>			



<b>RICADUTE</b>												
<p>La reportistica economico-statistica realizzata dal Servizio Studi e Ricerca è un utile e agile strumento informativo che permette la conoscenza del sistema economico provinciale. Gli aggiornamenti periodici (trimestrali, semestrali e/o annuali) consentono di monitorare le tendenze in atto. I report vengono utilizzati sia da utenti esterni, sia dall'ufficio stampa e dagli organi camerali.</p> <p>La realizzazione dell'azione con l'utilizzo di una unità di personale in meno (0,81 FTE) rispetto all'anno precedente costituisce un risparmio di risorse economiche.</p>												
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>												
<p>Attraverso questa azione si realizza un risparmio di spesa connesso ad una razionalizzazione delle risorse (la reportistica viene realizzata con n. 1 unità di personale in meno – pari a 0,81 FTE - rispetto all'anno precedente), mantenendo lo stesso servizio fornito nel 2017.</p>												
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE DA PORTARE ALL'INCREMENTO DEL FONDO</b>												
<p>Si stima complessivamente che le risorse economiche utilizzate per la realizzazione del programma di intervento, con n. 1 unità FTE in meno rispetto all'anno precedente, siano pari a <b>€ 4.728,02</b> così riepilogate:</p>												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>cat. economica</th> <th>% complessiva</th> <th>costo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 D6 5%</td> <td>5</td> <td>€ 1.743,71</td> </tr> <tr> <td>1 D5 5%</td> <td>5</td> <td>€ 1.633,21</td> </tr> <tr> <td>1 C5 5%</td> <td>5</td> <td>€ 1.351,10</td> </tr> </tbody> </table>	cat. economica	% complessiva	costo	1 D6 5%	5	€ 1.743,71	1 D5 5%	5	€ 1.633,21	1 C5 5%	5	€ 1.351,10
cat. economica	% complessiva	costo										
1 D6 5%	5	€ 1.743,71										
1 D5 5%	5	€ 1.633,21										
1 C5 5%	5	€ 1.351,10										
<p>Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.</p>												
<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>												
<p>I report periodici realizzati dal Servizio Studi e Ricerca su vari temi di interesse per l'economia provinciale favoriscono la conoscenza del sistema produttivo e delle sue dinamiche, delineando tendenze e prospettive utili per la programmazione delle attività a supporto del territorio. L'utilizzo di n. 1 unità di personale in meno (0,81 FTE) a seguito della razionalizzazione delle attività del Servizio, consente un risparmio di spesa, garantendo lo stesso livello di qualità nel servizio di informazione economico-statistica fornita dall'ente camerale.</p>												

OBIETTIVO STRATEGICO
<b>3.1. SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE DEI PROCESSI</b>
<p>Nello svolgimento dei propri compiti istituzionali di natura amministrativa verso il sistema delle imprese, le Camere di commercio si sono distinte per la costante attenzione ai temi della semplificazione e modernizzazione dei processi, allo scopo di facilitare quanto più possibile gli adempimenti burocratici delle imprese.</p> <p>Il recente intervento legislativo di riforma del sistema camerale ha non solo salvaguardato l'ambito operativo in materia di pubblicità legale e di settore, ma anche rafforzato le competenze relative alla formazione e gestione del fascicolo informatico di impresa, all'avvio e all'esercizio di attività di impresa, nonché attribuito funzioni di punto unico di accesso telematico in relazione alle vicende amministrative riguardanti l'attività d'impresa.</p>
AZIONI
SERVIZIO PUBBLICITA' LEGALE E SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLE IMPRESE
<p><b>10. <u>Start up: iniziative volte a supportare le imprese particolarmente innovative nelle attività amministrative connesse all'avvio e allo sviluppo della propria impresa</u></b></p> <p>L'art. 25, comma 2 del DL 179/2012 ha introdotto nell'ordinamento italiano l'istituto della start up innovativa. Nel 2015 (DL 3/2015) il legislatore, nell'intento di semplificare le procedure di costituzione, ha previsto una modalità semplificata e integralmente digitale di costituzione, che non prevede il coinvolgimento del notaio e con attribuzione dei poteri di autentica al Conservatore. La procedura interessa unicamente le srl e si avvale dell'utilizzo di un modello tipizzato di atto costitutivo e di statuto.</p> <p>L'ufficio, dall'entrata in vigore di questa nuova modalità di costituzione (20 luglio 2016), si è prontamente attivato per procurarsi la strumentazione necessaria e la formazione adeguata per fornire un servizio in grado di far fronte alle esigenze dei nuovi imprenditori.</p> <p>Fin dalla costituzione della prima start up (dicembre 2016) gli startupper hanno espresso l'esigenza di essere accompagnati anche a distanza da un ente istituzionale nelle loro fasi iniziali di avvio dell'attività imprenditoriale. Ciò con particolare riferimento agli adempimenti amministrativi che riguardano il registro delle imprese e alle novità normative di loro interesse.</p> <p>Nel corso del 2018 si intende realizzare un progetto pilota con l'obiettivo di creare una community di start up per la realizzazione di una cooperazione proattiva tra impresa e Camera di commercio.</p> <p>Da un lato l'ufficio continuerà nella sua attività di costituzione di start up anche attraverso la promozione del proprio servizio e dall'altro attiverà un nuovo servizio di informazione specialistica e personalizzato con il quale si intende avvertire, con ragionevole anticipo, le singole start up delle scadenze degli adempimenti amministrativi del registro delle imprese di loro interesse. La creazione di un canale dedicato consentirà altresì di fornire alle start up informazioni anche di altra natura (contributi, finanziamenti, partecipazioni finanziarie ecc.).</p> <p>L'ufficio intende altresì mantenere un forte contatto con le singole imprese attraverso interviste periodiche al fine di individuare best practice da diffondere attraverso la realizzazione di specifici eventi rivolti alla community delle start up.</p>

<p>Nel corso del 2018 si intende ampliare il servizio dell'ufficio anche alle attività di predisposizione e autenticazione degli atti modificativi di start up. Il consolidamento di questo servizio, già avviato in via sperimentale nel corso del 2017, consentirà di offrire un servizio che si estende dalla costituzione alla modificazione degli statuti.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p><b>Obiettivo dell'azione:</b> realizzazione di un servizio in grado di accompagnare la start up, con particolare riferimento agli adempimenti amministrativi di interesse del registro delle imprese, durante i suoi 5 anni di vita.</p> <p><b>Fasi della procedura:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formazione del personale</li> <li>• Realizzazione di un questionario tipo da sottoporre alle start up e somministrazione dello stesso</li> <li>• Predisposizione e invio delle comunicazioni periodiche in prossimità delle scadenze degli adempimenti amministrativi</li> <li>• Gestione di eventuali criticità</li> <li>• Realizzazione di un evento informativo</li> <li>• Implementazione del sito internet nella pagina dedicata alle start up</li> </ul>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Attivazione del servizio di informazione specialistica e personalizzata. Invio di almeno una comunicazione informativa sulle scadenze amministrative di interesse (1 lettera). Predisposizione e invio di un questionario/intervista.</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE :</b> 1.1.2018 - 31.12.2018</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per i soggetti beneficiari dell'iniziativa (imprese): consentire all'utenza di avere un valido servizio di supporto per gli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa;</li> <li>• Per la Camera di commercio: miglioramento della qualità dei servizi offerti, nonché incremento dell'efficienza dell'ufficio.</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna e interna. Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>26.695,62</b> così riepilogate:</p>

cat. economica	% complessiva	costo
1 D6 4%	4	€ 1.394,97
1 D5 5%	5	€ 1.633,21
1 B5 7%	7	€ 1.624,47
3 C3 7%	21	€ 5.312,64
8 C5 7%	56	€ 15.132,32
1 B4 7%	7	€ 1.598,01

Il progetto prevede il coinvolgimento del responsabile dell'ufficio.

#### BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI

Nell'ottica di semplificare gli adempimenti amministrativi si intende accompagnare le imprese particolarmente innovative nella loro fase iniziale di avvio e di inserimento nel mercato

#### TRASVERSALE SERVIZIO PUBBLICITA' LEGALE E SERVIZIO ARTIGIANATO E CERTIFICAZIONI - U.O. CERTIFICATI E VIDIMAZIONI - CARTE DIGITALI/SEDI DECENTRATE

**11. Diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza, mediante studio e attività di informazione relativa al sistema di conservazione a norma dei libri sociali delle società di capitali che aderiscano al sistema di bollatura digitale. Attivazione del servizio in via sperimentale su una sede decentrata.**

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

##### Obiettivo dell'azione:

Diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza, mediante studio e attività di informazione concernente il sistema di conservazione a norma dei libri sociali delle società di capitali che aderiscano al sistema di bollatura digitale, stipulando apposita convenzione con la camera di commercio.

Il servizio consiste nella introduzione di un nuovo servizio di conservazione a norma dei libri sociali, alternativo alla tenuta cartacea ed alla bollatura tradizionale. La conservazione a norma avviene secondo modalità totalmente informatizzate dei libri sociali delle società di capitali che aderiscano al nuovo servizio; la tenuta informatizzata dei libri sociali è alternativa a quella cartacea.

##### Fasi della procedura:

1° semestre:

- studio del nuovo sistema digitale di conservazione a norma dei libri sociali, da applicarsi in alternativa alla tradizionale bollatura dei libri delle società di capitali;
- formazione del personale;
- adozione del provvedimento con il quale si approva la determinazione del costo del servizio posto a carico dell'azienda per l'adesione al servizio stesso;
- realizzazione di attività informativa presso una sede decentrata

2° semestre:

- programmazione e realizzazione delle attività informative alle imprese;
- avvio del servizio in sperimentazione con il coinvolgimento dell'ufficio della sede di Villafranca e di almeno n. 2 imprese

<b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b>																					
<p>Promuovere e favorire il passaggio alla tenuta digitale dei libri contabili delle società di capitale</p> <p><b>Indicatore:</b> Adozione di 1 provvedimento per la determinazione dei costi a carico delle aziende</p> <p><b>Target:</b> 1 provvedimento amministrativo - 1 riunione con il personale – Lettera di invito ad aderire alla sperimentazione - 1 incontro o altra attività informativa alle imprese</p>																					
<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE : 1.1.2018 - 31.12.2018</b>																					
<b>RICADUTE</b>																					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per le imprese: tenuta informatizzata dei libri sociali delle società di capitali con abbattimento degli oneri a carico delle società</li> <li>• Per la Camera di Commercio: introduzione di un nuovo servizio di conservazione a norma dei libri sociali, alternativo alla tenuta cartacea ed alla bollatura tradizionale, che ridurrebbe anche l'onere di una parte delle vidimazioni cartacee a carichi dell'Ente.</li> </ul>																					
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>																					
<p>L'azione permette un innalzamento - oggettivo e documentato - della qualità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna. Il risultato atteso, in costanza di risorse umane e tenuto conto dell'aumento dei carichi di lavoro specifici del servizio e complessivi dell'ufficio, può essere conseguito esclusivamente attraverso un ruolo attivo e determinante del personale.</p>																					
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>																					
<p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate attraverso l'adozione dell'azione, correlate alla rilevanza dei risultati attesi nonché al maggiore impegno richiesto al personale coinvolto, siano pari ad Euro <b>20.452,08</b> così riepilogate:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">cat. economica</th> <th style="text-align: center;">% complessiva</th> <th style="text-align: left;">costo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2 D6 5%</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td>€ 3.487,42</td> </tr> <tr> <td>2 D2 5%</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td>€ 2.746,54</td> </tr> <tr> <td>1 C2 5%</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td>€ 1.231,40</td> </tr> <tr> <td>7 C5 5%</td> <td style="text-align: center;">35</td> <td>€ 9.457,70</td> </tr> <tr> <td>2 B7 5%</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td>€ 2.449,70</td> </tr> <tr> <td>1 A5 5%</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td>€ 1.079,32</td> </tr> </tbody> </table>	cat. economica	% complessiva	costo	2 D6 5%	10	€ 3.487,42	2 D2 5%	10	€ 2.746,54	1 C2 5%	5	€ 1.231,40	7 C5 5%	35	€ 9.457,70	2 B7 5%	10	€ 2.449,70	1 A5 5%	5	€ 1.079,32
cat. economica	% complessiva	costo																			
2 D6 5%	10	€ 3.487,42																			
2 D2 5%	10	€ 2.746,54																			
1 C2 5%	5	€ 1.231,40																			
7 C5 5%	35	€ 9.457,70																			
2 B7 5%	10	€ 2.449,70																			
1 A5 5%	5	€ 1.079,32																			
<p>Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.</p>																					
<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>																					
<p>Favorire il nuovo servizio di conservazione a norma dei libri sociali, alternativo alla tenuta cartacea ed alla bollatura tradizionale, che consentirà un notevole risparmio di adempimenti e di spesa per le società di capitali.</p>																					

SERVIZIO ARTIGIANATO E CERTIFICAZIONI – U.O. CERTIFICAZIONE ESTERO
<p><b>12. <u>Introduzione dell'obbligo per le imprese della richiesta telematica del certificato di origine delle merci</u></b></p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p><b>Obiettivo dell'azione:</b></p> <p>In questo quadro si innesta il grosso sforzo organizzativo che nel 2018 sarà sostenuto dall'ufficio nella direzione della telematizzazione del rapporto con l'utenza, che si svilupperà in vari aspetti: il primo ed il più importante dei servizi aggiuntivi offerti alla utenza, sarà il passaggio al sistema di invio telematico delle richieste di certificati di origine, mediante utilizzo dell'applicativo Infocamere Cert'ò, allo scopo di snellire il procedimento e i tempi dell'azione amministrativa e di ridurre gli oneri a carico delle imprese. Tale obiettivo implicherà un grosso impegno organizzativo e di pianificazione, sia per la necessaria formazione sia interna sia rivolta alle imprese, sia per la concreta attuazione del servizio.</p> <p>Pianificazione organizzativa, avvio sperimentazione e successiva introduzione dell'obbligo di utilizzo del canale telematico per la richiesta di certificati di origine delle merci per le imprese che operano con l'estero; le imprese trarranno un indubbio vantaggio, specie nel primo periodo di applicazione del sistema, dalla possibilità di fruire del servizio di consegna dei certificati presso la propria sede, servizio che la Camera di Commercio dovrà realizzare parallelamente alla implementazione del predetto servizio telematico all'utenza.</p> <p><b>Fasi della procedura:</b></p> <p>1° semestre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• programmazione e organizzazione delle attività propedeutiche e connesse all'implementazione del sistema, redazione di un cronoprogramma con individuazione delle fasi di attività e della tempistica</li> <li>• formazione interna sulle novità implementate recentemente</li> <li>• formazione operativa alle imprese</li> </ul> <p>2° semestre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avvio sperimentazione, con mantenimento, in parallelo, del sistema esistente</li> <li>• successiva introduzione dell'obbligatorietà ed esclusività del canale telematico per le richieste di emissione del certificato di origine</li> <li>• attivazione di consegna diretta presso le imprese della documentazione richiesta in via telematica tramite corriere con costi a carico della CCIAA</li> <li>• attivazione di uno sportello su appuntamento per la gestione dei documenti diversi dai certificati di origine (visti per deposito, visti per conformità di firma, attestati libera vendita, Carnet ATA, etc)</li> </ul>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p>
<p>Implementazione del sistema dell'obbligo della richiesta telematica del certificato di origine delle merci per le imprese operanti con l'estero</p> <p><b>Indicatore:</b> adozione di almeno 1 atto organizzativo volto alla adozione delle richieste di certificati di origine telematici/realizzazione prevista attività di implementazione del sistema</p> <p><b>Target:</b> adozione e attuazione di un atto organizzativo a semestre, la cui attuazione dimostri l'implementazione del sistema.</p>

<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b> 1.1.2018 - 31.12.2018		
<b>RICADUTE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per le imprese: snellire il procedimento e i tempi dell'azione amministrativa e ridurre gli oneri a carico delle imprese operanti con l'estero, specie nel primo periodo di applicazione del sistema, durante il quale le imprese potranno usufruire della consegna gratuita dei certificati presso la propria sede.</li> <li>• Per la Camera di Commercio: miglioramento della efficienza dell'erogazione del servizio alle imprese esportatrici.</li> </ul>		
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>		
L'azione permette un innalzamento - oggettivo e documentato - della qualità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna. Il risultato atteso, in costanza di risorse umane e tenuto conto dell'aumento dei carichi di lavoro specifici del servizio e complessivi dell'ufficio, può essere conseguito esclusivamente attraverso un ruolo attivo e determinante del personale.		
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>		
Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate attraverso l'adozione dell'azione, correlate alla rilevanza dei risultati attesi nonché al maggiore impegno richiesto al personale coinvolto, siano pari ad Euro <b>12.302,72</b> così riepilogate:		
cat. economica	% complessiva	costo
1 D6 5%	5	€ 1.743,71
1 D2 12%	12	€ 3.295,86
1 C5 12%	12	€ 3.242,64
1 B7 12%	12	€ 2.939,63
1 C5 4%	4	€ 1.080,88
Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.		
<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>		
L'azione permette di offrire un servizio telematico totalmente innovativo all'utenza, riducendo al massimo gli oneri a carico delle imprese operanti con l'estero.		
<p><b>13. <u>Formazione specifica rivolta alle imprese che operano con l'estero relativamente alle nuove procedure di richiesta dei certificati di origine e all'introduzione delle nuove modalità di rilascio degli altri documenti per l'estero</u></b></p>		
<b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b>		
<p><b>Obiettivo dell'azione:</b>            Programmazione e realizzazione, anche di concerto con Infocamere, delle attività formative ed informative, rivolte alle aziende operanti con l'estero, in vista dell'introduzione dell'obbligo della richiesta telematica dei certificati di origine delle merci. La formazione specifica rivolta alle imprese operanti con l'estero appare il necessario pilastro per il passaggio al nuovo sistema di invio telematico dei certificati di origine delle merci.</p>		

<p><b>Fasi della procedura:</b></p> <p>1° semestre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• individuazione delle imprese interessate, operanti con l'estero</li> <li>• calendarizzazione degli incontri</li> <li>• invio informativa alle imprese</li> <li>• realizzazione di almeno 1 incontro presso la sede centrale</li> </ul> <p>2° semestre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• attivazione di un canale e-mail dedicato alla ricezione dei feedback degli stakeholders</li> <li>• realizzazione di un incontro con gli operatori per analisi eventuali problematiche emerse</li> </ul>																		
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Formazione necessaria alla implementazione del sistema dell'obbligo della richiesta telematica del certificato di origine delle merci</p> <p><b>Indicatore:</b> realizzazione di attività formativa rivolta alle imprese operanti con l'estero</p> <p><b>Target:</b> realizzazione di almeno 1 evento formativo a semestre.</p>																		
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE :</b> 1.1.2018 - 31.12.2018</p>																		
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per le imprese: acquisire le conoscenze tecniche e gli strumenti di base per poter usufruire del sistema di invio telematico delle richieste di certificati di origine delle merci.</li> <li>• Per la Camera di Commercio: miglioramento della efficienza dell'erogazione del servizio all'utenza</li> </ul>																		
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'azione permette un innalzamento - oggettivo e documentato - della qualità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna. Il risultato atteso, in costanza di risorse umane e tenuto conto dell'aumento dei carichi di lavoro specifici del servizio e complessivi dell'ufficio, può essere conseguito esclusivamente attraverso un ruolo attivo e determinante del personale.</p>																		
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate attraverso l'adozione dell'azione, correlate alla rilevanza dei risultati attesi nonché al maggiore impegno richiesto al personale coinvolto, siano pari ad Euro <b>12.302,72</b> così riepilogate:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>cat. economica</th> <th>% complessiva</th> <th>costo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 D6 5%</td> <td>5</td> <td>€ 1.743,71</td> </tr> <tr> <td>1 D2 12%</td> <td>12</td> <td>€ 3.295,86</td> </tr> <tr> <td>1 C5 12%</td> <td>12</td> <td>€ 3.242,64</td> </tr> <tr> <td>1 B7 12%</td> <td>12</td> <td>€ 2.939,63</td> </tr> <tr> <td>1 C5 4%</td> <td>4</td> <td>€ 1.080,88</td> </tr> </tbody> </table> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.</p>	cat. economica	% complessiva	costo	1 D6 5%	5	€ 1.743,71	1 D2 12%	12	€ 3.295,86	1 C5 12%	12	€ 3.242,64	1 B7 12%	12	€ 2.939,63	1 C5 4%	4	€ 1.080,88
cat. economica	% complessiva	costo																
1 D6 5%	5	€ 1.743,71																
1 D2 12%	12	€ 3.295,86																
1 C5 12%	12	€ 3.242,64																
1 B7 12%	12	€ 2.939,63																
1 C5 4%	4	€ 1.080,88																
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>L'azione formativa è il necessario presupposto per usufruire del servizio telematico totalmente innovativo all'utenza, riducendo al massimo gli oneri a carico delle imprese.</p>																		



<b>OBIETTIVO STRATEGICO</b>
<p><b>03.02 TRASPARENZA E COMUNICAZIONE</b></p> <p>Gli adempimenti in materia di trasparenza, che implicano l'accessibilità totale alle informazioni riguardanti l'organizzazione e le attività dell'Ente, diventano mezzo di apertura, dialogo o possibile coinvolgimento verso l'utenza, rivelandosi anche strumentali nelle azioni tese alla diffusione della cultura della legalità e della <b>prevenzione della corruzione</b>: la piena trasparenza e la comunicazione sono ora, per definizione, un primario strumento operativo anche nei processi di gestione del rischio di corruzione. Con la recente modifica legislativa in tema di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, che ha ampliato lo spettro di procedimenti assoggettati alla normativa, sono state introdotte nuove incombenze sulle PP.AA. Nell'ambito delle attività camerali, in particolare, risultano coinvolte quelle di: costituzione delle Start-up, le procedure di scelta nell'affidamento dei lavori e forniture, nonché i procedimenti di concessione ed erogazione dei sovvenzioni, contributi e sussidi finanziari.</p> <p>Nell'ambito dell'organizzazione interna, invece, si punta ad una più ampia correlazione tra gli ambiti della performance e della prevenzione della corruzione: l'attenta ricognizione e mappatura dei processi camerali che ha reso più completo e articolato il Piano di prevenzione della corruzione, favorendo altresì una maggiore integrazione con i contenuti operativi del Piano della Performance, consente di rafforzare anche le procedure di monitoraggio e controllo dei risultati.</p> <p>Riportano inoltre a questo obiettivo anche le attività di comunicazione, fra le quali un ruolo strategico è rivestito dalle informazioni economiche complete e tempestive. Nel corso del 2017 la Camera di commercio di Verona ha avviato un progetto con la collaborazione del Tribunale di Verona, che ha permesso di assicurare un'adeguata pubblicità alle procedure di sovraindebitamento che interessano soggetti che non svolgono attività d'impresa (e quindi non iscritti nel registro delle imprese) e che generalmente non risultano iscritti in nessun pubblico registro.</p> <p>La Camera di commercio, come è noto, da anni garantisce per le imprese la pubblicità legale generale mediante la tenuta del Registro delle imprese anche con riferimento alle procedure di sovraindebitamento. Rappresenta quindi l'Ente più indicato per fornire un'adeguata pubblicità anche per le procedure di sovraindebitamento che non interessano le imprese.</p> <p>Nel 2018 la Camera di commercio di Verona intende consolidare la procedura garantendo l'aggiornamento tempestivo delle informazioni pubblicate sul sito e dando ampia visibilità alla pagina web realizzata per la pubblicità dei procedimenti di sovraindebitamento.</p>
<b>AZIONI</b>
<b>TRASVERSALE U.O. PROVVEDITORATO – U.O. SERVIZI FINANZIARI CONTRIBUTI - U.O. REGISTRO IMPRESE U.O. AQI – U.O. ANTIRICICLAGGIO</b>
<p><b>14. <u>Prevenzione del riciclaggio dei proventi di attività criminose</u></b></p> <p>Il D.Lgs. 25 maggio 2017, n. 90, ha modificato il previgente D.Lgs. 231/2007, in tema di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, introducendo nuove incombenze sulle pubbliche amministrazioni, ampliando lo spettro dei procedimenti assoggettati alla normativa.</p> <p>Pertanto, risultano coinvolte le attività relative:</p>

- alla costituzione delle cd. Start-up;
- alle procedure di scelta del contraente per l'affidamento di lavori, forniture e servizi secondo le disposizioni di cui al codice dei contratti pubblici;
- ai procedimenti di concessione ed erogazione di sovvenzioni, contributi, sussidi, ausilii finanziari, nonché di attribuzione di vantaggi economici di qualunque genere a persone fisiche ed enti pubblici e privati.

La norma prevede che il Comitato di sicurezza finanziaria elabori linee guida per la mappatura e la valutazione dei rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo cui gli uffici delle Pubbliche amministrazioni, responsabili dei procedimenti di cui al punto precedente, sono esposti nell'esercizio della propria attività istituzionale, sulla base delle quali, le medesime Pubbliche amministrazioni, sono tenute ad adottare procedure interne, proporzionate alle proprie dimensioni organizzative e operative, idonee a valutare il livello di esposizione dei propri uffici al rischio e ad indicare le misure necessarie a mitigarlo. Tuttavia, nelle more dell'emanazione delle dette linee guida, si ritiene necessario che, gli Uffici direttamente coinvolti, Provveditorato, Servizi finanziari – Contributi e R.I., procedano con i necessari approfondimenti, anche mediante la partecipazione ai corsi di formazione, previsti dalla norma, al fine di procedere tempestivamente e correttamente all'applicazione della normativa, anche in assenza delle predette linee-guida.

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

Nelle more dell'adozione delle linee-guida da parte del Comitato di sicurezza finanziaria, gli uffici coinvolti dovranno procedere con lo studio approfondito della normativa e la partecipazione a mirati corsi di formazione, che rendano più agevole il raggiungimento degli obiettivi previsti dalla norma.

Si potrà, quindi, dare avvio alla predisposizione di una bozza di procedure interne di valutazione, idonee a garantire:

- l'individuazione degli ambiti di approvazione della norma;
- l'efficacia della rilevazione di operazioni sospette;
- la tempestività, ove necessario, della segnalazione all'Unità di Informazione finanziaria;
- la massima riservatezza dei soggetti coinvolti nell'effettuazione delle segnalazioni;
- l'omogeneità dei comportamenti.

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

Adozione delle misure di contrasto ai fenomeni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, compatibilmente con l'elaborazione, da parte del Comitato di sicurezza finanziaria delle linee-guida previste dalla norma.

Ciascun ufficio coinvolto dovrà procedere con lo studio e l'elaborazione dello scheletro di quelle che debbano essere le procedure da porre in atto, in modo da poterle, quindi, condividere con gli altri soggetti interessati, al fine di giungere ad un percorso comune e condiviso.

Attività previste:

I semestre:

n. 1 incontro al mese da parte dei soggetti interessati, per la condivisione di quanto definito da ciascuno;

II semestre:

n. 1 incontro al mese per la stesura della bozza di procedure, da completare entro il 31/12.

<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE : 01.01.2018 - 31.12.2018</b>															
<b>RICADUTE</b>															
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adozione di procedure interne univoche, che consentano, agli uffici coinvolti, di svolgere compiutamente la prevista azione preventiva di fenomeni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo.</li> </ul>															
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>															
Perché si tratta di un'attività che implica, soprattutto nella fase di avvio, un aggravio notevole di lavoro per gli uffici coinvolti, prima nella predisposizione delle procedure e, poi, nella loro pratica attuazione, comportando una serie di controlli, ulteriori rispetto a quelli già previsti dalle norme (ad es., codice degli appalti e regolamenti interni).															
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>															
Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>22.029,14</b> così riepilogate:															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>cat. economica</th> <th>% complessiva</th> <th>costo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4 D6 10%</td> <td>40</td> <td>€ 13.949,71</td> </tr> <tr> <td>2 D5 8%</td> <td>16</td> <td>€ 5.226,28</td> </tr> <tr> <td>1 D3 5%</td> <td>5</td> <td>€ 1.502,05</td> </tr> <tr> <td>1 C5 5%</td> <td>5</td> <td>€ 1.351,10</td> </tr> </tbody> </table>	cat. economica	% complessiva	costo	4 D6 10%	40	€ 13.949,71	2 D5 8%	16	€ 5.226,28	1 D3 5%	5	€ 1.502,05	1 C5 5%	5	€ 1.351,10
cat. economica	% complessiva	costo													
4 D6 10%	40	€ 13.949,71													
2 D5 8%	16	€ 5.226,28													
1 D3 5%	5	€ 1.502,05													
1 C5 5%	5	€ 1.351,10													
Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.															
<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>															
Adozione di una procedura univoca che faciliti l'applicazione della norma da parte degli addetti degli uffici coinvolti.															
<b>AZIONE TRASVERSALE U.O. AFFARI GENERALI – U.O. CONTROLLO DI GESTIONE E VALUTAZIONE STRATEGICA</b>															
<b>15. <u>Ciclo di gestione della performance – maggiore integrazione con Piano di prevenzione corruzione e adempimenti trasparenza</u></b>															
<b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b>															
Allineare le tempistiche di monitoraggio e rendicontazione degli ambiti di performance e prevenzione della corruzione con predisposizione e pubblicazione di report integrati che garantiscano ampia e completa informazione su livelli di performance raggiunti e sull'attuazione delle misure di prevenzione indicate dal Piano anticorruzione.															

<b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b>											
<p>In occasione delle attività di monitoraggio semestrale ciascun ufficio coinvolto dovrà procedere come da attività pianificata e condurre le rilevazioni previste utilizzando sia i consueti sistemi informatici, sia elaborando appositi prospetti di rendicontazione su attività aggiuntive. I risultati del monitoraggio verranno quindi condivisi al fine di giungere ad un percorso comune e integrato. Attività previste:</p> <p>incontri operativi trimestrali da parte dei soggetti interessati, per la condivisione di metodologie e procedure.</p> <p>Redazione semestrale di report di monitoraggio integrati.</p>											
<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE:</b> 01.01.2018-31.12.2018											
<b>RICADUTE</b>											
<p>Allineamento dei tempi di rilevazione e di conduzione del monitoraggio dei rispettivi ambiti di competenza con conseguente integrazione delle informazioni rilasciate dagli uffici camerali in merito alla esecuzione delle azioni del Piano della Performance e del Piano anticorruzione.</p>											
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>											
<p>Perché si tratta di un'attività che, oltre a migliorare il livello di comunicazione/informazione tra gli uffici camerali, punta alla redazione di report informativi integrati che rappresentano quindi un'opportunità di migliorare anche il grado di trasparenza nelle informazioni e comunicazioni sull'attività dell'Ente.</p>											
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>											
<p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>2.853,15</b> così riepilogate:</p>											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>cat. economica</th> <th>% complessiva</th> <th>costo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 D3 5%</td> <td>5</td> <td>€ 1.502,05</td> </tr> <tr> <td>1 C5 5%</td> <td>5</td> <td>€ 1.351,10</td> </tr> </tbody> </table>			cat. economica	% complessiva	costo	1 D3 5%	5	€ 1.502,05	1 C5 5%	5	€ 1.351,10
cat. economica	% complessiva	costo									
1 D3 5%	5	€ 1.502,05									
1 C5 5%	5	€ 1.351,10									
<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>											
<p>Incremento del grado di trasparenza e della completezza delle informazioni fornite sull'attività interna dell'Ente.</p>											

U.O. PROVVEDITORATO - AFFARI GENERALI E GIURIDICI – PROTOCOLLO INFORMATICO – GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI E ARCHIVIO
<b>16. <u>Regolamento per l'affidamento di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria</u></b>
Il D. Lgs. 50/2016 (Codice dei contratti pubblici), modificato dal D. Lgs. 56/2017, disciplina all'art. 36 i contratti di affidamento e di esecuzione di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria (i c.d. contratti sotto soglia), disponendone l'assoggettamento ai principi dell'evidenza pubblica, individuando criteri generali procedurali e assegnando all'ANAC l'individuazione di modalità di dettaglio a supporto delle stazioni appaltanti, finalizzate al miglioramento della qualità delle procedure sotto soglia, delle indagini di mercato e alla formazione e gestione degli elenchi degli operatori economici. L'obiettivo si coordina con l'azione trasversale relativa alla stesura della bozza di linee-guida relative all'antiriciclaggio.
<b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b>
La stesura del Regolamento, in cui, in particolare, trovino compiuta disciplina le modalità di conduzione delle indagini di mercato, di costituzione dell'elenco degli operatori economici ed i criteri di scelta degli operatori da invitare al confronto competitivo, misura fortemente raccomandata dall'ANAC, si propone, l'obiettivo di cristallizzare procedure chiare e certe, ad uso degli utenti interni ed esterni, improntate al rispetto dei principi generali di economicità, efficacia, tempestività, correttezza, libera concorrenza, non discriminazione, parità di trattamento, trasparenza, pubblicità, proporzionalità e rotazione.
<b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b>
Nel primo semestre si procederà alla stesura di uno schema di regolamento, sulla base delle Linee guida ANAC, attualmente in corso di revisione. Nel secondo semestre, verificata la percorribilità delle procedure individuate, il Regolamento sarà sottoposto all'approvazione del Consiglio Camerale. Attività previste: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ stesura dello schema di regolamento entro il 30/6/2018;</li> <li>▪ verifica procedure individuate e approvazione del regolamento entro il 31/12/2018.</li> </ul>
<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE : 1.1.2018 - 31.12.2018</b>
<b>RICADUTE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chiarezza e trasparenza delle procedure di scelta del contraente;</li> <li>▪ Rafforzamento delle misure di prevenzione di fenomeni corruttivi;</li> <li>▪ Miglioramento della qualità delle procedure interne;</li> <li>▪ Certezza sull'iter procedurale da seguire.</li> </ul>
<b>PERCHÉ INSERIRLA NEL FONDO</b>
L'azione permette un innalzamento qualitativo delle procedure, traducendosi in un sostanziale beneficio per l'utenza interna, a tutela del legittimo operato dell'Amministrazione. Permette all'utenza esterna di poter disporre di regole certe e trasparenti e di estendere la platea degli operatori economici concorrenti.
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>
L'azione prevede il coinvolgimento di cinque unità di personale. Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>9.932,75</b> così riepilogate:

cat. economica	% complessiva	costo	
1 D6 3%	3	€	1.046,23
1 D5 10%	10	€	3.266,42
1 D3 10%	10	€	3.004,09
1 C5 5%	5	€	1.351,10
1 C3 5%	5	€	1.264,91

Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.

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

### **17. Sovraindebitamento: consolidamento della procedura di pubblicazione sul sito camerale**

La legge 3/2012 introduce, per la prima volta nell'ordinamento italiano, la procedura di composizione della crisi da sovraindebitamento. Per sovraindebitamento si deve intendere la situazione di perdurante squilibrio tra le obbligazioni assunte e il patrimonio prontamente liquidabile per farvi fronte, che determina la rilevante difficoltà di adempiere le proprie obbligazioni, ovvero la definitiva incapacità di adempierle regolarmente. In questi casi il debitore che si trovi in situazione di sovraindebitamento può proporre ai creditori, con l'ausilio degli organismi di composizione della crisi, un accordo di ristrutturazione dei debiti e di soddisfazione dei crediti sulla base di un piano che, assicurato il regolare pagamento dei titolari di crediti impignorabili, preveda scadenze e modalità di pagamento dei creditori.

La procedura di composizione delle crisi da sovraindebitamento si svolge sotto il controllo dell'autorità giudiziaria e può consentire al debitore persona fisica di essere ammesso al beneficio della liberazione dei debiti residui (esdebitazione) nei confronti dei creditori concorsuali e non soddisfatti.

La ratio dell'introduzione di questa procedura nell'ordinamento italiano va rintracciata nell'esigenza di prevenire il ricorso al mercato dell'usura e nella necessità di attribuire alle situazioni di insolvenza (sovraindebitamento) del debitore non fallibile, ovvero del consumatore, la possibilità della cancellazione dei debiti al fine di ripartire da zero e di riacquistare un ruolo attivo nell'economia, senza restare schiacciati dal carico dell'indebitamento preesistente.

La procedura di composizione delle crisi da sovraindebitamento riguarda quindi sia imprenditori non fallibili (come per esempio l'imprenditore agricolo), sia semplici consumatori.

La legge 3/2012 prevede che il giudice individui "idonea forma di pubblicità" della documentazione attinente la procedura di sovraindebitamento oltre a quella effettuata mediante il Registro delle imprese solo per i soggetti che svolgono attività d'impresa. Difatti, mentre per le imprese si prevede che l'iscrizione nel registro delle imprese rappresenti un idoneo strumento pubblicità, per i soggetti diversi dalle imprese il legislatore rimette al giudice la competenza ad individuare adeguata forma di pubblicità.

La Camera di commercio, quale ente che gestisce per le imprese la pubblicità legale mediante il registro delle imprese, appare quindi come il soggetto pubblico più indicato a garantire "l'idonea pubblicità" prevista dalla normativa in materia di procedure di composizione delle crisi da sovraindebitamento anche per i soggetti diversi dalle imprese.

Per questo motivo l'ufficio Registro imprese, nel corso del 2017, in collaborazione con il Tribunale di Verona, ha dedicato, all'interno del proprio sito istituzionale, uno spazio informatico, accessibile ai terzi, in grado di raccogliere e pubblicare tutte le informazioni e la relativa documentazione, cui è prevista la pubblicità, della procedura di composizione della crisi da sovraindebitamento con riferimento ai quei i soggetti che non svolgono attività d'impresa e che quindi non risultano iscritti nel registro delle imprese.

<p>Durante il 2017 è stata avviata una fattiva collaborazione con il Tribunale di Verona che ha consentito di definire la procedura operativa della Camera di commercio al fine di garantire la massima pubblicità dei procedimenti di sovraindebitamento in tutte le singole fasi di avvio, esecuzione e conclusione.</p> <p>Nel corso del 2018 si intende assicurare una tempestiva pubblicazione delle informazioni e della documentazione trasmesse dalla Cancelleria fallimentare del Tribunale.</p> <p>Durante l'anno l'ufficio provvederà anche a realizzare un'adeguata informativa della pagina web e dei contenuti ivi pubblicati al fine di consentire la più ampia conoscibilità e trasparenza delle informazioni pubblicate.</p> <p>L'azione consiste nel garantire un facile e tempestivo accesso alle informazioni e ai dati connessi alla procedura di composizione della crisi da sovraindebitamento al fine di garantire la pubblicità richiesta dal legislatore anche per quei soggetti diversi dalle imprese.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p><b>Obiettivo dell'azione:</b>          Aggiornamento tempestivo del sito a seguito delle comunicazioni del Tribunale - Adeguata informativa della pagina web</p> <p><b>Fasi della procedura:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Individuazione di una procedura standard per l'inserimento delle informazioni sul sito</li> <li>2. Formazione del personale</li> <li>3. Aggiornamento tempestivo del sito</li> <li>4. Definizione di un'adeguata campagna pubblicitaria</li> <li>5. Attuazione delle iniziative individuate al fine di assicurare la più ampia conoscibilità dello spazio web realizzato</li> </ol>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Aggiornamento tempestivo del sito - Adeguata informativa pubblicitaria (1 documento)</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE:</b> 1.1.2018 - 31.12.2018</p>
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per i soggetti beneficiari dell'iniziativa: implementazione e miglioramento della qualità delle informazioni economiche a vantaggio degli operatori economici e dei cittadini garantendo trasparenza e accessibilità dei dati pubblicati e assicurando completezza e correttezza dei dati inseriti sul portale</li> <li>• Per la Camera di commercio: miglioramento dell'efficienza nell'attività di sostegno e supporto alle imprese e nell'attività di tutela del consumatore</li> </ul>
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna e interna. Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno</p>

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

Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € **13.892,36** così riepilogate:

cat. economica	% complessiva	costo
1 D5 8%	8	€ 2.613,14
2 C5 2%	4	€ 1.080,88
3 C5 8%	24	€ 6.485,28
2 B5 8%	16	€ 3.713,06

Il progetto prevede il coinvolgimento del responsabile dell'ufficio.

**BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI**

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



<b>OBIETTIVO STRATEGICO</b>
<p><b>03.03 Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse</b></p> <p>La certificazione di qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008 ottenuta dall'ente nel 1999 e il suo mantenimento evidenzia come la ricerca del miglioramento continuo e la qualità dei servizi offerti all'utenza siano tra gli obiettivi principali.</p> <p>Al fine di fornire servizi sempre più vicini alle reali esigenze delle imprese, l'ente si impegna a strutturare i processi gestionali secondo criteri di efficienza e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi. In quest'ambito le principali azioni strumentali riguarderanno le procedure di miglioramento dei processi interni, la razionalizzazione delle attività e la pianificazione delle risorse, puntando all'utilizzo delle sole risorse interne per la realizzazione dei progetti operativi. A ciò si aggiunge il processo di riforma del sistema camerale che impone che siano intensificate le azioni ed interventi in materia di razionalizzazione e allocazione delle risorse umane, finanziarie e strumentali. Sarà quindi necessario procedere con una revisione dei processi organizzativi interni.</p> <p>I risultati attesi saranno monitorati valutando l'effettiva incidenza delle misure adottate al fine di ottenere il massimo di razionalizzazione delle risorse garantendo nel contempo il mantenimento degli standard acquisiti di efficienza operativa. L'ente si impegna a strutturare i processi gestionali secondo criteri di efficienza e flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi. In quest'ambito le principali azioni strumentali riguarderanno le procedure di miglioramento dei processi interni, la razionalizzazione delle attività e la pianificazione delle risorse, puntando all'utilizzo delle sole risorse interne per la realizzazione dei progetti operativi.</p>
<b>AZIONI</b>
<b>SERVIZIO RAGIONERIA AFFARI GENERALI U.O. CONTABILITA' – PROVVEDITORATO</b>
<p><b>18. <u>Gestione fornitori/clienti – Pagamento dei fornitori in un tempo medio inferiore o uguale a 28 giorni (migliorativo rispetto alla norma che prevede il pagamento in un tempo medio di 30 giorni)</u></b></p> <p>Nell'ottica di una razionalizzazione delle risorse con contestuale miglioramento dello standard del servizio, inteso in questo caso come una più tempestiva liquidazione delle fatture e pagamento dei fornitori, gli Uffici Contabilità e Provveditorato, nell'ambito del rispetto dei termini di legge, fissati in 30 giorni per il pagamento dei fornitori, perseguono l'intento di mantenere il pagamento dei fornitori entro il tempo medio di 28 giorni (non solo inteso come indice di tempestività, ma anche come numero di fornitori pagati) adottando misure e azioni volte a rendere più puntuale tutte quelle attività, richiesta del durc, emissione del buono d'ordine, registrazione delle fatture e loro liquidazione telematica, cd. controllo di inadempienza, preliminari alla realizzazione dell'obiettivo. Il mantenimento dello standard di 28 giorni rappresenta, comunque, un obiettivo di miglioramento, a seguito delle modifiche introdotte, all'art. 48-bis del D.P.R. 29/9/1973, n. 602, dalla L. 205/2017, che ha ridotto da 10.000,00 a 5.000,00 il limite per l'effettuazione del cd. "controllo di inadempienza" a carico di chi riceve pagamenti da parte delle PP.AA..</p>

<b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b>												
<p><b>Obiettivo dell'azione:</b>                      Mantenere il tempo medio di pagamento dei fornitori a 28 giorni (valore medio), raggiunto nel 2017, migliorando il termine previsto dalla legge di 30 giorni.                      Per realizzare l'obiettivo è necessario intervenire in tutte le fasi propedeutiche al pagamento finale, per rendere il processo quanto più puntuale possibile.</p> <p><b>Fasi della procedura:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tempestiva richiesta del durc;</li> <li>2) Emissione del 90% dei buoni d'ordine prima della consegna dei beni e servizi ;</li> <li>3) Registrazione delle fatture entro 5 gg dall'arrivo e liquidazione telematica;</li> <li>4) Invio telematico dell'ordinativo di pagamento entro 2gg dall'emissione del mandato</li> </ol>												
<b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b>												
Rispetto del tempo medio di pagamento dei fornitori di 28 giorni (inferiore ai 30 previsti per legge).												
<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE: 01.01.2018-31.12.2018</b>												
<b>RICADUTE</b>												
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per i fornitori dell'Ente: riduzione tempi medi di attesa dei pagamenti e, conseguentemente, disponibilità di liquidità in tempi più rapidi</li> <li>• Per la Camera di commercio: miglioramento efficienza del servizio di pagamento dei fornitori dell'Ente.</li> </ul>												
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>												
<p>L'azione permette un miglioramento – oggettivo e documentato – della qualità dei servizi prestati dall'Ente, un miglioramento degli indici previsti dalla norma a favore dei soggetti fornitori dell'Ente.                      Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>												
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>												
<p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>18.239,65</b> così riepilogate:</p>												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">cat. economica</th> <th style="text-align: center;">% complessiva</th> <th style="text-align: left;">costo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 D6 1%</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td>€ 348,74</td> </tr> <tr> <td>1 D5 1%</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td>€ 326,64</td> </tr> <tr> <td>5 C5 13%</td> <td style="text-align: center;">65</td> <td>€ 17.564,27</td> </tr> </tbody> </table>	cat. economica	% complessiva	costo	1 D6 1%	1	€ 348,74	1 D5 1%	1	€ 326,64	5 C5 13%	65	€ 17.564,27
cat. economica	% complessiva	costo										
1 D6 1%	1	€ 348,74										
1 D5 1%	1	€ 326,64										
5 C5 13%	65	€ 17.564,27										
<p>Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.</p>												
<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>												
<p>Miglioramento dell'immagine esterna dell'Ente, attraverso la riduzione dei tempi medi di attesa per i fornitori dell'Ente; miglioramento del rapporto con i fornitori stessi e, quindi, dell'efficienza degli acquisti, attraverso l'instaurazione di un clima di fiducia nei confronti dell'Ente, come "buon pagatore".</p>												

U.O. CONTABILITA'
<p><b>19) Gestione fatturazione attiva e ccp postale – Contabilizzazione provvisori in entrata entro un tempo medio di 28 giorni (migliorativo rispetto ai tempi previsti dalla norma e fissati in 30 giorni)</b></p> <p>Nell'ottica di una razionalizzazione delle risorse con contestuale miglioramento dello standard del servizio, inteso in questo caso come una più tempistica contabilizzazione degli introiti da conto corrente bancario e ccp postale e della relativa emissione delle fatture/ricevute, l'ufficio Contabilità, nell'ambito del rispetto dei termini di legge, fissati in 30 giorni per la copertura dei provvisori in entrata, perseguono l'intento di portare la contabilizzazione degli introiti ad un tempo medio di 28 giorni, adottando misure e azioni volte a rendere più puntuale tutte quelle attività, utilizzo collegamenti on line con la banca e le poste, miglioramento delle causali d'incasso e maggior precisione nella registrazione delle anagrafiche, preliminari alla realizzazione dell'obiettivo, in funzione anche dell'avvio del Siope+, previsto dal 2019, e delle rendicontazioni a regime previste dallo "Spesometro" nel 2018.</p> <p>In via sperimentale, già nella seconda parte del 2017 l'Ufficio contabilità, in un'ottica di razionalizzazione delle risorse, ha acquisito dall'Ufficio Provveditorato tutta l'attività relativa alla contabilizzazione dei ccp e la fatturazione attiva da bonifici, con l'intento di migliorare i tempi storici di contabilizzazione degli introiti. Nel 2018 l'attività verrà portata a regime.</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b></p>
<p><b>Obiettivo dell'azione:</b></p> <p>Ridurre il tempo medio di copertura dei provvisori in entrata a 28 giorni (valore medio), migliorando il termine previsto dalla legge di 30 giorni.</p> <p>Per realizzare l'obiettivo è necessario intervenire in tutte le fasi propedeutiche alla registrazione, per rendere il processo quanto più puntuale possibile.</p> <p><b>Fasi della procedura:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Utilizzo a regime dei sistemi on-line di rendicontazione dei provvisori della Banca, delle Poste, di Agenzia delle Entrate;</li> <li>2) Creazione e adeguamento delle causali di incasso nel sistema Xac ;</li> <li>3) Recupero dei corretti dati anagrafici dei clienti dalle banche dati Infocamere/Agenzia delle Entrate;</li> <li>4) Emissione delle fatture entro 5 gg dal ricevimento dei dati di pagamento</li> </ol>
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p>
<p>Rispetto del tempo medio di copertura dei provvisori di 28 giorni (inferiore ai 30 previsti per legge).</p>
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE : 01.01.2018 -31.12.2018</b></p>
<p><b>RICADUTE</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miglioramento della tempestività dell'emissione delle fatture attive/ricevute per i clienti dell'Ente e conseguentemente maggior correttezza nelle liquidazioni periodiche dell'Iva e dell'avvio a regime delle rendicontazioni dello "Spesometro";</li> <li>• Miglioramento della puntualità delle rendicontazioni per la Banca d'Italia, in particolare per le rendicontazioni Siope e Siope plus, che partirà a regime nel 2019.</li> </ul>

<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>		
<p>L'azione permette un miglioramento – oggettivo e documentato – della qualità dei servizi prestati dall'Ente nei confronti dei propri clienti, che usufruiscono di servizi offerti dall'Ente anche in regime di concorrenza e nell'ambito delle nuove funzioni introdotte dalla riforma, nonché un miglioramento degli adempimenti fissati dalle norme di finanza pubblica.</p> <p>Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno. Va, tra l'altro, evidenziato come, l'aumento dei pagamenti a mezzo bonifico, dovuto alla riorganizzazione di alcuni Uffici dell'Ente, che, in precedenza, effettuavano incassi allo sportello, comporterà un ulteriore aggravio di lavoro per gli addetti dell'Ufficio.</p>		
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>		
<p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>13.972,56</b> così riepilogate:</p>		
cat. economica	% complessiva	costo
1 D6 1%	1	€ 348,74
1 D5 2%	2	€ 653,28
2 C5 20%	40	€ 10.808,78
1 C5 8%	8	€ 2.161,76
<p>Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.</p>		
<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>		
<p>Miglioramento dell'immagine esterna dell'Ente, attraverso una più puntuale emissione di fatture e ricevute per i clienti-utenti; miglioramento del rapporto con i clienti-utenti stessi e, quindi, dell'efficienza dell'Ente</p>		
<b>U.O. DIRITTO ANNUALE</b>		
<p><b>20) Comunicazione di irregolarità del diritto annuale 2016</b></p> <p>L'ufficio diritto annuale, si impegna, nelle more dell'avvio delle procedure di formazione del ruolo esattoriale , ad inviare una comunicazione, mediante l'utilizzo del mailing massivo, alle imprese che risultino inadempienti per incompleto/tardato/omesso versamento del diritto annuale 2016, offrendo la possibilità di regolarizzare la propria posizione debitoria, evitando in tal modo di sostenere ulteriori aggravii di spesa dovuti come compensi spettanti ad Agenzia Entrate-Riscossione spa (o altro Ente di riscossione) derivanti dall'emissione della cartella esattoriale. Si ritiene che l'operazione permetterà, a quelle imprese che hanno adempiuto, ma in modo irregolare o che, per mera dimenticanza, non hanno adempiuto al versamento del diritto 2016, di evitare l'arrivo della cartella esattoriale, con tutti gli oneri e spese aggiuntive che ne derivano. Si realizza così un risparmio indiretto all'economia locale tenendo conto della minor perdita di tempo che comporta all'impresa seguire una cartella esattoriale e il risparmio sull'aggio applicato dall'agente della riscossione. All'ente, tale operazione, permetterà di avere un beneficio in termini di costi per la gestione delle posizioni di ruolo, tenendo altresì conto che, in tal modo, si ridurranno proporzionalmente anche le spese esecutive che vengono richieste da Agenzia delle Entrate-Riscossione. E' inoltre una garanzia di incasso quasi immediato del diritto annuale.</p>		

<b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b>
<p><b>Obiettivo dell'azione:</b></p> <p>L'azione si articolerà in varie fasi, nello specifico:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) estrazione delle posizioni che sono risultate irregolari per incompleto/tardato versamento nell'anno di riferimento del ruolo;</li> <li>2) estrazione delle posizioni di omesso versamento limitatamente alle imprese che hanno sempre pagato nei termini nei 2 anni precedenti, così da far ritenere che si tratti di errori o dimenticanze;</li> <li>3) invio a dette posizioni di una PEC in cui si evidenzia il mancato pagamento ed il link al sito camerale, per l'accesso al foglio di calcolo del dovuto, compresi sanzioni ed interessi;</li> <li>4) controllo, ulteriore, dell'avvenuto e del corretto pagamento, al fine di inibire l'emissione della cartella per le posizioni divenute, nel frattempo, regolari;</li> <li>5) eventuale supporto telefonico alle aziende interessate.</li> </ol> <p>Il Progetto verrà portato a compimento, con l'invio delle PEC, indicativamente nel mese di settembre, per poter procedere con l'inibizione delle posizioni di coloro che si regolarizzano prima dell'emissione del ruolo, che avviene, solitamente, nei mesi di dicembre-gennaio, compatibilmente con le problematiche spesso legate all'estrazione delle posizioni (circa 20.000 a ruolo).</p> <p>L'azione trova riscontro nell'esperienza avviata nel 2017 per le sole posizioni di incompleto/tardato versamento che ha avuto un buon riscontro da parte dell'utenza, pari a circa il 45% di adesione.</p>
<b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b>
<p>Riduzione dei costi relativi all'emissione del ruolo; miglioramento dei rapporti con l'utenza, maggiormente incentrati ad uno spirito di reciproca collaborazione; incasso anticipato di almeno il 10% dell'importo degli "omessi" che abbiano presentato versamenti regolari nel biennio antecedente l'anno di riferimento del ruolo (2016) e degli "incompleti/tardati"</p>
<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE : 1.1.2018 - 31.12.2018</b>
<b>RICADUTE</b>
<p>l'azione consentirà:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• di ridurre i costi relativi all'emissione del ruolo, riducendo il numero di posizioni;</li> <li>• di ridurre i costi, anche in termini di tempo/lavoro impiegato, relativi alla gestione del dopo ruolo;</li> <li>• di porre l'Ente in maniera positiva nei confronti del contribuente, evitando a questo i costi e i "fastidi" legati al ricevimento della cartella esattoriale;</li> <li>• di incassare anticipatamente il diritto annuale.</li> </ul>
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>
<p>L'azione permette di ridurre i costi relativi all'incasso del diritto annuale, per l'anno di riferimento del ruolo, di anticipare l'incasso del diritto e di migliorare il rapporto con l'utenza. Risulta necessario un maggior impegno, da parte del personale dell'Ufficio, per l'estrazione, la lavorazione e la gestione delle PEC e degli incombenzi successivi all'invio delle stesse, dovendo comunque gestire anche il flusso di informazioni che verranno richieste dagli utenti, al ricevimento della PEC.</p>
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>
<p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>7.626,33</b> così riepilogate:</p>

cat.economica	% complessiva	costo
1 D6 2%	2	€ 697,49
1 D5 10%	10	€ 3.266,42
1 C5 7%	7	€ 1.891,54
1 C3 7%	7	€ 1.770,88

Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.

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

Riduzione dei costi relativi all'emissione del ruolo; miglioramento dei rapporti con l'utenza, maggiormente incentrati ad uno spirito di reciproca collaborazione; incasso anticipato di almeno il 10% dell'importo degli "omessi" che abbiano presentato versamenti regolari nel biennio antecedente l'anno di riferimento del ruolo (2016) e degli "incompleti/tardati".

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

##### **21) Ottimizzazione nell'attività di protocollazione e di gestione dei flussi documentali**

L'implementazione del nuovo sistema di gestione documentale ha avuto un impatto rilevante sull'intera struttura organizzativa. L'avvicinarsi del personale nell'attività di protocollazione comporta la necessità di garantire una costante assistenza e di suggerire soluzioni tese ad un'ottimale gestione dei flussi documentali.

Il mantenimento di un canale periodico di comunicazione tra gli utenti e il gestore del sistema informatico, rappresenta un importante elemento di supporto sia per l'utente, che viene aggiornato sulle nuove funzionalità del sistema, sia per il gestore del sistema che è chiamato a garantire un sistema fruibile e il più possibile aderente alle esigenze interne, garantendo pronte soluzioni ad anomalie e criticità riscontrate e significativi miglioramenti al sistema.

Inoltre, la necessità per l'Ufficio Protocollo di far fronte all'ordinaria attività contando, a partire dal corrente anno, su un'ulteriore risorsa umana in meno, impone di individuare soluzioni che permettano di ottimizzarne la gestione.

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

Le azioni programmate prevedono:

- 1) assistenza al personale;
- 2) aggiornamento dell'oggettario ad uso dell'Ufficio Protocollo;
- 3) aggiornamento del personale su nuovi rilasci del sistema informatico;
- 4) rilevazione e analisi delle criticità riscontrate e formulazione di migliorie al sistema di gestione documentale.

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

L'obiettivo perseguito è quello di porre in grado gli utenti di sfruttare le potenzialità del sistema, ottimizzando le modalità procedurali attualmente in uso. L'adempimento delle attività dovrà essere garantito con il coinvolgimento di due risorse umane, una in meno rispetto al 2017.

<p>Per il conseguimento dell'obiettivo, è stata programmata la realizzazione delle seguenti attività con relativi indicatori e target:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ assistenza al personale - n. report trimestrali prodotti a semestre: 2 (pesatura 30%);</li> <li>▪ aggiornamento oggettario ad uso dell'Ufficio Protocollo (1° semestre): SI (pesatura del 30%);</li> <li>▪ aggiornamento personale su nuovi rilasci - N. report prodotti (2° semestre): ≥ 2 (pesatura del 20%);</li> <li>▪ rilevazione e analisi delle criticità e formulazione proposte di migliorie – n. report prodotti (2° semestre): ≥ 1 (pesatura del 20%).</li> </ul>												
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE :</b> 1.1.2018 – 31.12.2018</p>												
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Miglioramento delle competenze del personale camerale nella gestione del sistema informatico di protocollo;</li> <li>▪ Ottimizzazione dell'attività di gestione documentale.</li> </ul>												
<p><b>PERCHÉ INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'ottimizzazione nella gestione dei flussi documentali porta indubbi vantaggi nella gestione dei procedimenti amministrativi, in grado di tradursi in benefici anche per gli utenti esterni.</p>												
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>L'azione prevede il coinvolgimento di due unità di personale. Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>4.718,87</b> così riepilogate:</p> <table border="1" data-bbox="146 1137 823 1281"> <thead> <tr> <th>cat.economica</th> <th>% complessiva</th> <th colspan="2">costo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 D3 10%</td> <td>10</td> <td>€</td> <td>3.004,09</td> </tr> <tr> <td>1 B7 7%</td> <td>7</td> <td>€</td> <td>1.714,78</td> </tr> </tbody> </table>	cat.economica	% complessiva	costo		1 D3 10%	10	€	3.004,09	1 B7 7%	7	€	1.714,78
cat.economica	% complessiva	costo										
1 D3 10%	10	€	3.004,09									
1 B7 7%	7	€	1.714,78									
<p>Il progetto prevede il coinvolgimento del responsabili dell'ufficio.</p>												
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>Si attende un miglioramento qualitativo nell'utilizzo del sistema informatico di protocollo e, per quanto attiene all'Ufficio Protocollo, l'evasione dell'attività ordinaria con il coinvolgimento di una risorsa umana in meno rispetto al 2017.</p>												

**U.O. GESTIONE ECONOMICA DEL PERSONALE**

**22) Recupero e archivio pratiche personale cessato**

Ricognizione delle pratiche cartacee del personale cessato, non ancora archiviate perché intervenute negli anni successivi alla data di cessazione del dipendente e/o particolari perché oggetto di contenzioso con l'Ente. Apertura del fascicolo in Gedoc, scansione dei documenti e inserimento nell'applicativo, con una conseguente maggiore efficienza organizzativa e una più esauriente e completa consultazione in tempo reale. Ricognizione e quantificazione di tutte le pratiche da archiviare entro il I semestre. Nel 2 semestre archiviazione del 50% delle stesse.

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

**Obiettivo dell'azione:**

aggiornare l'archivio dei dipendenti, anche se cessati in anni scorsi, per permettere una più completa ed esauriente consultazione in tempo reale.

Fasi della procedura:

- 1) Individuare le pratiche relative al personale cessato non ancora archiviate;
- 2) Censire tali pratiche per averne memoria;
- 3) Scansionare le stesse
- 4) Aprire il fascicolo in Gedoc;
- 5) Archiviare telematicamente i documenti.

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

Aggiornamento archivio dipendenti cessati

**TEMPI DI REALIZZAZIONE:** 1.1.2018 - 31.12.2018

**RICADUTE**

- Per la Camera di Commercio: razionalizzazione dell'attività di consultazione dell'archivio dipendenti cessati.

**PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO**

L'azione permette un effettivo risparmio di tempo nella ricerca e consultazione delle pratiche relative ai dipendenti cessati.

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

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

Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € **3.491,40** così riepilogate:

cat.economica	% complessiva	costo
1 D6 1%	1	€ 348,74
1 D4 6%	6	€ 1.877,75
1 C3 5%	5	€ 1.264,91

Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.



<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>
<p>Riduzione del tempo nella ricerca delle pratiche dei dipendenti cessati.</p> <p>I risultati attesi saranno monitorati valutando l'effettiva incidenza delle misure adottate al fine di ottenere il massimo di razionalizzazione delle risorse garantendo nel contempo il mantenimento degli standard acquisiti di efficienza operativa.</p>
<b>U.O. GESTIONE ECONOMICA DEL PERSONALE</b>
<p><b>23) Adeguamento continuo fascicoli dei dipendenti camerali</b></p> <p>Residuale e continua eliminazione delle pratiche del personale con il passaggio dei documenti cartacei, tramite scansione, a Gedoc e successiva archiviazione presso l'Ufficio Risorse Umane, nel fascicolo personale, perseguendo una maggiore efficienza organizzativa, evitando la duplicazione di documentazione, e una maggiore razionalizzazione delle risorse, concentrando i documenti in un unico ufficio. Obiettivo annuo 100%, entro il I semestre il 50% , il restante entro la fine dell'anno.</p>
<b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b>
<p><b>Obiettivo dell'azione:</b></p> <p>Residuale e continua eliminazione delle pratiche del personale con il passaggio dei documenti cartacei, tramite scansione, a Gedoc e successiva archiviazione presso l'Ufficio Risorse Umane nel fascicolo personale.</p> <p><b>Fasi della procedura:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) .Individuazione delle pratiche del personale cartacee da scansionare;</li> <li>2) .Scansione dei documenti;</li> <li>3) .Archiviazione di tali documenti nel fascicolo personale aperto in GEDOC;</li> <li>4) .Archiviazione del documento cartaceo nel fascicolo cartaceo presso l'Ufficio Gestione Risorse Umane.</li> </ol>
<b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b>
<p>Scansione e archiviazione in Gedoc dei documenti in possesso dell'ufficio e contemporanea archiviazione dei documenti stessi presso l'Ufficio Gestione Risorse Umane. Archiviazione nn documenti rispetto a nn documenti da archiviare.</p>
<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE : 1.1.2018 - 31.12.2018</b>
<b>RICADUTE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una maggiore efficienza organizzativa, evitando la duplicazione di documentazione, e una maggiore razionalizzazione delle risorse concentrando i documenti in un unico ufficio.</li> </ul>
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>
<p>L'azione è innovativa rispetto all' attuale modalità di archiviazione cartacea in un'ottica di costante miglioramento della qualità dei processi e dell'efficacia dell'azione amministrativa.</p> <p>Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>
<p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>6.743,07</b> così riepilogate:</p>

cat.economica	% complessiva	costo	
1 D6 1%	1	€	348,74
1 D4 10%	10	€	3.129,59
1 C3 10%	10	€	2.529,83
1 B7 3%	3	€	734,91

Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.

**BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI**

A regime disponibilità di dati in tempo reale nel fascicolo intestato al dipendente in Gedoc, archiviazione delle pratiche cartacee di natura economica. in un'ottica di costante miglioramento della qualità dei processi e dell'efficacia dell'azione amministrativa.

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

**U.O. Provveditorato servizi generali**

**24) Gestione sale**

Con la ristrutturazione dell'edificio ospitante la sede camerale, sono stati resi disponibili numerosi locali da adibire a sale riunioni ovvero ad aree polifunzionali. Dopo l'avvio di una prima fase sperimentale nel 2017, ora la Camera di Commercio ritiene necessario sfruttare al meglio le differenti opportunità di utilizzo degli spazi camerali per consentire lo svolgimento di riunioni o iniziative di vario genere sia da parte degli uffici interni sia da parte di terzi. Per quanto riguarda la concessione a terzi degli spazi l'Ente, trattandosi di attività di natura commerciale, vorrebbe ottenere il massimo profitto utilizzando al meglio le risorse interne.

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

**Obiettivo dell'azione:**  
utilizzare e ottimizzare le attività dell'unità operativa, formata con personale interno, preposta a gestire i locali destinati a sale riunioni e ad aree polifunzionali, con l'ausilio di tutto il personale dell'ufficio provveditorato, per raggiungere il miglior coordinamento con i fornitori esterni, per ottenere il massimo profitto dalla concessione a terzi dei locali della sede camerale che formano il centro congressi.

**Fasi della procedura:**

- 1) studio e valutazione delle modalità di gestione ordinaria e straordinaria delle sale con l'utilizzo di personale interno e dei fornitori esterni;
- 2) Individuazione delle azioni e degli addetti necessari;
- 3) Consolidamento delle procedure.

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

Creazione di una squadra competente ed efficiente per ottenere la miglior gestione di tutte le problematiche connesse alla conduzione dei locali adibiti a sale riunioni.

**TEMPI DI REALIZZAZIONE:** 1.1.2018 - 31.12.2018

<b>RICADUTE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per i soggetti esterni fruitori delle sale: avere a disposizione personale efficiente e competente per la realizzazione dell'evento progettato.</li> <li>• Per la Camera di commercio: miglioramento dell'efficienza del servizio erogato e contenimento dei costi legati all'utilizzo delle sale.</li> </ul>		
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>		
<p>L'azione permette di creare un nuovo servizio prestato dall'ente e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna e interna, inoltre porta, utilizzando risorse interne, un effettivo risparmio.</p> <p>Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>		
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>		
<p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>11.712,83</b> così riepilogate:</p>		
cat.economica	% complessiva	costo
1 D5 10%	10	€ 3.266,42
1 C5 10%	10	€ 2.702,20
1 C3 5%	5	€ 1.264,91
1 B5 10%	10	€ 2.320,67
1 A5 10%	10	€ 2.158,63
<p>Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.</p>		
<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>		
<p>I risultati attesi saranno monitorati valutando l'effettiva funzionalità delle azioni adottate al fine di ottenere il massimo di efficienza e razionalizzazione delle risorse impiegate e il massimo risparmio per l'ente.</p>		
<b>SERVIZIO ORGANIZZAZIONE E PERSONALE – U.O. GESTIONE RISORSE UMANE</b>		
<p><b>25) Gestione Risorse Umane – Azioni di conciliazione vita-lavoro</b></p> <p>La L. 124/2015, all'art. 14, prevede che le pubbliche amministrazioni debbano adottare misure organizzative volte all'attuazione del telelavoro e a sperimentare "nuove modalità spazio-temporali di svolgimento della prestazione lavorativa", come il c.d. "lavoro agile". In attuazione di questa norma di legge, è stata adottata il 1° giugno 2017 la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 3/2017, contenente linee guida finalizzate a promuovere la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro dei dipendenti. Alla luce di questa Direttiva verranno valutate, progettate ed eventualmente sperimentate nuove forme di lavoro flessibile, verificandone poi l'impatto sull'efficacia, l'efficienza e la qualità dei servizi erogati. A quest'attività di studio, progettazione ed eventuale sperimentazione si aggiungerà, nel 2018, una revisione della politica aziendale in materia di telelavoro, con una verifica delle eventuali necessità di adeguamento della regolamentazione interna, la rilevazione periodica di quali, tra i processi di lavoro camerali, si prestino maggiormente a questa modalità di prestazione lavorativa, e l'eventuale rinnovo dei contratti di telelavoro in essere o la sottoscrizione di nuovi.</p>		

DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lavoro agile:</b> alla luce della genericità delle norme e delle indicazioni operative in materia e del limitato numero di esperienze già sperimentate da altri enti pubblici, sarà necessaria un'attività preliminare di progettazione di un possibile percorso, per individuare benefici e possibili criticità, oltre alle attività potenzialmente oggetto di "lavoro agile" ed ai criteri, procedure e regole per gestire questa tipologia di lavoro. Il progetto si sostanzierà quindi nelle seguenti fasi:</li> </ul> <p>1) PROGETTAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ esame delle disposizioni e delle circolari e direttive vigenti</li> <li>✓ individuazione degli adempimenti obbligatori</li> <li>✓ analisi organizzativa (grado di digitalizzazione dei processi, modalità di svolgimento delle attività (front-office vs back-office), grado di interscambio con l'utenza esterna, con i colleghi e la dirigenza, grado di ricorrenza di situazioni organizzative aventi carattere di urgenza nella gestione del processo, grado di necessità di effettiva compresenza fisica tra gli addetti al processo, grado di standardizzazione del processo, modalità e criteri di valutazione del rispetto dei carichi di lavoro assegnati, capacità di lavorare in autonomia per raggiungere gli obiettivi assegnati, capacità di gestione del tempo, competenze informatiche, capacità di far fronte in autonomia agli imprevisti)</li> <li>✓ individuazione soluzioni informatiche per gestione orario di lavoro e svolgimento lavoro a distanza</li> <li>✓ analisi e valutazione esigenze di aggiornamento documenti interni (regolamenti, ordini di servizio, contratti, etc.)</li> <li>✓ valutazione di fattibilità soluzioni organizzative per lavoro agile</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Telelavoro:</b> la scadenza dei due contratti di telelavoro attualmente sottoscritti nell'ente costituirà l'occasione per una valutazione complessiva dei risultati finora raggiunti, delle eventuali criticità emerse e dei possibili interventi correttivi, anche alla luce delle esperienze nel frattempo maturate da altre Camere di Commercio. L'attività si sostanzierà quindi nelle seguenti fasi: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ revisione attività telelavorabili, alla luce delle modifiche organizzative e legislative intervenute nel triennio</li> <li>✓ valutazione risultati contratti di telelavoro attualmente in corso ed eventuali correttivi da apportare</li> <li>✓ eventuale aggiornamento regolamentazione interna</li> <li>✓ redazione e approvazione nuovo bando</li> <li>✓ valutazione domande pervenute</li> <li>✓ sottoscrizione contratto/i di telelavoro</li> </ul> </li> </ul>
OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET
<p>Redazione studio di fattibilità lavoro agile Pubblicazione bando 2018 per telelavoro</p>
TEMPI DI REALIZZAZIONE: 1.1.2018 - 31.12.2018

RICADUTE													
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riduzione dei costi (buoni pasto, riduzione di permessi brevi e altre assenze – malattia, assistenza familiari, etc.)</li> <li>• Incremento della produttività e/o della qualità del lavoro</li> <li>• Miglioramento del benessere organizzativo.</li> </ul>													
PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO													
<p>Perché è attività innovativa, che richiede un consistente impegno nella progettazione e nel monitoraggio del lavoro svolto, consentendo al contempo un miglioramento delle attività dell'ente in termini di produttività e riduzione di costi.</p> <p>Perché è attività che richiede il “concreto, diretto e prevalente apporto del personale dell'ente” (ARAN).</p>													
QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO													
<p>Si stima complessivamente che le risorse economiche impiegate per il progetto di miglioramento siano pari ad € <b>6.218,58</b> così riepilogate:</p>													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>cat.economica</th> <th>% complessiva</th> <th>costo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 D6</td> <td>8</td> <td>€ 2.789,94</td> </tr> <tr> <td>1 D2</td> <td>8</td> <td>€ 2.197,24</td> </tr> <tr> <td>1 C2</td> <td>5</td> <td>€ 1.231,40</td> </tr> </tbody> </table>		cat.economica	% complessiva	costo	1 D6	8	€ 2.789,94	1 D2	8	€ 2.197,24	1 C2	5	€ 1.231,40
cat.economica	% complessiva	costo											
1 D6	8	€ 2.789,94											
1 D2	8	€ 2.197,24											
1 C2	5	€ 1.231,40											
BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI													
<p>Riduzione dei costi (buoni pasto, riduzione di permessi brevi e altre assenze – malattia, assistenza familiari, etc.)</p> <p>Incremento della produttività e/o della qualità del lavoro</p> <p>Miglioramento del benessere organizzativo del personale</p>													
SERVIZIO ARTIGIANATO E CERTIFICAZIONI													
U.O. CERTIFICATI E VIDIMAZIONI													
<p><b>26) <u>Monitoraggio ed evasione delle richieste di rilascio di certificati, visure e conferme dati alle PP.AA., con particolare riguardo all'esistenza di procedure concorsuali, a seguito del venir meno del rilascio delle certificazioni attinenti alle procedure concorsuali da parte del tribunale di Verona</u></b></p>													
DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO													
<p><b>Obiettivo dell'azione:</b></p> <p>A seguito del venir meno del rilascio delle certificazioni attinenti alle procedure concorsuali da parte del tribunale, gli utenti si riferiscono agli sportelli della CCIAA per ottenere le informazioni relative alle procedure concorsuali passate e presenti dei soggetti di interesse.</p> <p>Dato che il carico di lavoro, già svolto dalla cancellaria fallimentare del Tribunale, si riverserà integralmente</p>													

<p>sull'ufficio certificazioni della CCIAA, l'incremento dell'attività consisterà sia nel rilascio allo sportello di certificazioni attinenti a procedure concorsuali e visure storiche contenenti dati sulle procedure concorsuali, ma anche nel maggior numero di richieste da parte di altre PP.AA. di conferma dati.</p> <p>Riguardo questo ultimo aspetto, l'ufficio, nonostante l'aumento del carico di lavoro, garantirà l'evasione di tutte le richieste entro gli attuali termini (30 gg.).</p> <p>Il servizio aggiuntivo consisterà inoltre nello studio di possibili soluzioni alla problematica insorta per i professionisti e Notai dal venir meno del rilascio da parte del tribunale di certificazioni fallimentari "sulla persona fisica".</p> <p><b>Fasi della procedura:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoraggio del carico di lavoro dovuto al venir meno delle certificazioni fallimentari</li> <li>• studio di possibili soluzioni per ovviare al venir meno delle certificazioni del tribunale riferite alla persona</li> </ul>															
<p><b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b></p> <p>Offrire alle imprese un servizio aggiuntivo afferente alle certificazioni fallimentari, in luogo del Tribunale</p> <p><b>Indicatore</b> richieste dati PP.AA. evase entro 30gg/ richieste totali delle PP AA</p> <p><b>Target:</b> 100%</p>															
<p><b>TEMPI DI REALIZZAZIONE :</b> 1.1.2018 - 31.12.2018</p>															
<p><b>RICADUTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per le imprese: accesso ai dati delle procedure concorsuali anche da remoto tramite la visura storica e/o il certificato contenente l'inesistenza/esistenza di procedure concorsuali</li> <li>• Per la Camera di Commercio: ampliamento della gamma dei servizi offerti e miglioramento efficienza dell'erogazione del servizio all'utenza</li> </ul>															
<p><b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b></p> <p>L'azione permette un innalzamento - oggettivo e documentato - della qualità e quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna. Il risultato atteso, in costanza di risorse umane e tenuto conto dell'aumento dei carichi di lavoro specifici del servizio e complessivi dell'ufficio, può essere conseguito esclusivamente attraverso un ruolo attivo e determinante del personale.</p>															
<p><b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b></p> <p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate attraverso l'adozione dell'azione, correlate alla rilevanza dei risultati attesi nonché al maggiore impegno richiesto al personale coinvolto, siano pari ad Euro <b>8.809,93</b> così riepilogate:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>cat.economica</th> <th>% complessiva</th> <th>costo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 D6</td> <td>10</td> <td>€ 3.487,43</td> </tr> <tr> <td>1 D2</td> <td>10</td> <td>€ 2.746,55</td> </tr> <tr> <td>1 C5</td> <td>5</td> <td>€ 1.351,10</td> </tr> <tr> <td>1 B7</td> <td>5</td> <td>€ 1.224,85</td> </tr> </tbody> </table> <p>Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.</p>	cat.economica	% complessiva	costo	1 D6	10	€ 3.487,43	1 D2	10	€ 2.746,55	1 C5	5	€ 1.351,10	1 B7	5	€ 1.224,85
cat.economica	% complessiva	costo													
1 D6	10	€ 3.487,43													
1 D2	10	€ 2.746,55													
1 C5	5	€ 1.351,10													
1 B7	5	€ 1.224,85													
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>Il servizio permette, nonostante la riduzione del personale addetto, di ampliare la gamma delle prestazioni offerte, svolgendo appieno la propria funzione di soggetto certificatore dei dati contenuti nel Registro Imprese per quanto attiene alle procedure concorsuali.</p>															

<b>27) Introduzione di un servizio su appuntamento per la bollatura dei libri e registri</b>
<b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b>
<p><b>Obiettivo dell'azione:</b> Attraverso lo sportello vengono erogati all'utenza diversi servizi, come i certificati e visure, gli elenchi, le copie di atti e bilanci e la bollatura e vidimazione di libri e registri. Questo ultimo servizio, diversamente dagli altri, è rivolto esclusivamente alle imprese ed ha un impatto molto forte, in termini di tempo, sull'operatività degli sportelli, generando spesso code dovute alla mole di libri e registri che vengono consegnati agli sportelli e conseguenti ritardi nell'evasione delle altre tipologie di servizi.</p> <p><b>Fasi della procedura:</b></p> <p>1° semestre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• introduzione di una specifica direttiva che stabilisca il numero di pratiche L2 o di libri/registri che possono essere evase a vista allo sportello</li> <li>• introduzione dell'evasione in back office per le pratiche che non possono essere evase a vista allo sportello</li> </ul> <p>Indicatore: adozione di almeno 1 atto organizzativo/direttiva</p> <p>2° semestre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• introduzione di specifiche fasce orarie nelle quali vengono evase su appuntamento le pratiche riguardanti le bollature dei libri/registri</li> <li>• introduzione dell'obbligo di prenotazione, attraverso piattaforma/sistema di prenotazione da individuare, per la gestione degli appuntamenti</li> </ul> <p>Indicatore: adozione di almeno 1 atto ricognitivo dei risultati del nuovo servizio</p>
<b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b>
<p>Razionalizzazione dell'organizzazione del servizio, allo scopo di dare tempistiche certe all'utenza e razionalizzare le risorse a disposizione.</p> <p><b>Indicatore e target</b> adozione di almeno 1 atto organizzativo/direttiva nel 1 semestre e di un atto ricognitivo dei risultati del nuovo servizio nel secondo semestre.</p>
<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b> 1.1.2018 - 31.12.2018
<b>RICADUTE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per le imprese un servizio rilasciato in tempi migliori rispetto a quanto previsto dalle norme e dalla Carta dei Servizi</li> <li>• Per la Camera di Commercio: miglioramento efficienza del servizio di erogazione del servizio all'utenza</li> </ul>
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>
<p>L'azione permette un innalzamento - oggettivo e documentato - della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio diretto per l'utenza esterna, che ha la possibilità di ottenere il rilascio dei documenti in tempi nettamente migliori rispetto a quanto previsto dalla legge e dalla Carta dei Servizi (30 gg.). Il risultato atteso, a fronte della riduzione delle risorse umane e tenuto conto dell'aumento dei carichi di lavoro specifici del servizio può essere conseguito esclusivamente attraverso un ruolo attivo e determinante del personale dedicato.</p> <p>L'aumento della produttività, stante la riduzione delle risorse dedicate e l'aumento dei carichi di lavoro, è oggettivamente misurabile, anche come misura dell'efficienza del processo produttivo, data dal rapporto tra output e input, più in particolare, indicando l'unità di prodotto per lavoratore.</p>

<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>		
Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate attraverso l'adozione dell'azione, correlate alla rilevanza dei risultati attesi nonché al maggiore impegno richiesto al personale coinvolto, siano pari ad Euro <b>10.427,50</b> così riepilogate:		
cat.economica	% complessiva	costo
1 D6	5	€ 1.743,71
1 D2	5	€ 1.373,27
1 C5	10	€ 2.702,20
1 B7	10	€ 2.449,69
1 A5	10	€ 2.158,63
Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili dell'ufficio.		
<b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b>		
L'azione permette, nonostante l'aumento oggettivo e misurabile dei carichi di lavoro, conseguente anche alla parziale chiusura delle sedi periferiche, l'innalzamento della qualità del servizio offerto, in quanto i documenti vengono rilasciati in tempi inferiori/migliori rispetto a quanto viene previsto dalla legge o dalla Carta dei Servizi.		
Particolare importanza ha la celerità nell'evasione delle richieste di bollatura e vidimazione per quanto riguarda i formulari ed i registri di cui al D. Lgs 152/2006, legati al trasporto ed alla gestione dei rifiuti, in quanto l'avere a disposizione in tempi rapidi i formulari di identificazione consente alle imprese di poter effettuare, con celerità, tutte le operazioni di trasporto, conferimento e smaltimento dei rifiuti.		
<b>U.O. ALBO IMPRESE ARTIGIANE</b>		
<b>28) <u>Azione di miglioramento pluriennale - Pulizia archivio Albo Imprese Artigiane – imprese esercenti attività di autoriparazione.</u></b>		
Da tempo l'Albo Imprese Artigiane ha avviato una serie di azioni volte a migliorare le informazioni contenute nella propria banca dati, con l'obiettivo di renderla sempre più aderente alla realtà economica, realizzando una intensa attività di pulizia dell'archivio, che nel corso degli anni si è sviluppata su diversi fronti.		
Per il 2018, tale obiettivo si svilupperà mediante un'azione di miglioramento pluriennale, consistente nella continuazione della pulizia dell'archivio e controllo della qualità della banca dati dell'Albo Imprese Artigiane, con riferimento alle imprese che svolgano attività di autoriparazione.		
Il servizio aggiuntivo consiste nella programmazione ed avvio dell'attività di pulizia dell'archivio AIA, per le imprese di autoriparazione oggetto della regolarizzazione prevista dalla legge 224 del 2012 relativamente alla meccatronica, mediante controllo in visura delle imprese in possesso di codice ATECO meccanico - motoristico e/o elettrauto, con avvio della regolarizzazione per le imprese che, dal controllo stesso, siano risultate in possesso dei requisiti o comunque regolarizzabili.		



<b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b>
<p><b>Obiettivo dell'azione:</b> Avvio della pulizia dell'archivio delle imprese esercenti attività di autoriparazione</p> <p><b>Procedimento di realizzazione dell'obiettivo:</b> entro il I semestre 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• programmazione dell'attività di pulizia dell'archivio, distinguendo le tipologie principali di fattispecie interessate alla regolarizzazione;</li> <li>• suddivisione delle 1173 posizioni dell'elenco complessivo per le persone addette</li> <li>• stampa e avvio della verifica di n. 400 visure</li> </ul> <p>per il secondo semestre 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• creazione dei fascicoli delle imprese da regolarizzare, distinti per tipologia di regolarizzazione , ossia, le imprese che:</li> <li>• abbiano solo il codice ATECO dell'elettrauto o della meccanica,</li> <li>• che non abbiano il responsabile tecnico per una o entrambe le sezioni,</li> <li>• che abbiano entrambe le sezioni ed il responsabile tecnico ma che non abbiano chiesto con mail la sezione mecatronica.</li> </ul> <p>invio di almeno 100 inviti di regolarizzazione anche attraverso semplice mail per le imprese che avrebbero i requisiti per la regolarizzazione.</p>
<b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b>
<p>Avvio della pulizia dell'archivio dell'Albo Imprese Artigiane per quanto attiene al settore delle imprese di autoriparazione</p> <p>Target:</p> <p>1 semestre stampa e avvio della verifica di almeno 400 visure</p> <p>2 semestre verifica con invito alla regolarizzazione di almeno 100 posizioni che, dal controllo dell'ufficio, rimangano da regolarizzare.</p>
<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE : 1.1.2018 - 31.12.2018</b>
<b>RICADUTE</b>
<p>Miglioramento della qualità dei dati e dell'affidabilità per le stesse imprese e i terzi, della banca dati dell'Albo Imprese Artigiane per quanto attiene al settore dell'autoriparazione.</p>
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>
<p>L'azione permette un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità dei servizi prestati dall'ente tangibile e concreto e si traduce in un beneficio reale per l'utenza esterna.</p> <p>Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>
<p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad</p>

€ 10.719,74 così riepilogate:

cat.economica	% complessiva	costo
1 D5	8	€ 2.613,14
1 C5	10	€ 2.702,20
1 C5	10	€ 2.702,20
1 C5	10	€ 2.702,20

Il progetto prevede il coinvolgimento della responsabile dell'ufficio.

#### BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI

Corrispondenza dei dati inseriti in visura al possesso dei requisiti –maggiore aderenza della banca dati alla realtà economica –miglioramento della qualità del servizio reso all'utenza.

#### U.O. SEGRETERIA GENERALE

##### 29) Gestione contatti telefonici centralino VOIP

Pur in presenza della multicanalità, con cui l'utenza può interfacciarsi e relazionarsi con l'ente, si vuole assicurare e facilitare il contatto con gli uffici camerati anche a coloro che non accedono al sito web istituzionale e/o non utilizzano i social network.

L'azione si esplicherà attraverso l'intervento dell'ufficio segreteria che assicurerà una risposta anche alle telefonate che, in orario di apertura al pubblico, non riuscissero a raggiungere i numeri interni predefiniti nel risponditore automatico del centralino VOIP, che verrà a tal fine appositamente implementato.

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

##### Obiettivo dell'azione:

agevolare la relazione con la CCIAA da parte dell'utenza che contatta l'ente telefonicamente.

Fasi della procedura:

- 6) Modifica risponditore centralino VOIP
- 7) Inizio dell'attività di supporto da parte della segreteria

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

Garantire una risposta da parte della segreteria in luogo di altro ufficio ad un numero di telefonate  $\geq 85\%$  di quelle pervenute al centralino e dallo stesso reindirizzate perché rimaste inevase

**TEMPI DI REALIZZAZIONE:** 1.1.2018 - 31.12.2018

#### RICADUTE

- Per utenti: agevolare e migliorare il contatto telefonico con l'ente
- Per la Camera di Commercio: miglioramento dell'efficienza complessiva

#### PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO

L'azione permette un miglioramento del servizio prestato dall'ente, oggettivo e documentato, che si

<p>traduce in un beneficio per l'utenza.                  Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>		
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>		
<p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>10.635,91</b> così riepilogate:</p>		
cat.economica	% complessiva	costo
1 D2	15	€ 4.119,82
1 C5	15	€ 4.053,29
1 C2	10	€ 2.462,80
<p><b>BENEFICI E MIGLIORAMENTI ATTESI</b></p> <p>L'utenza viene agevolata nel prendere contatto telefonicamente con gli uffici della Camera di Commercio, che, nel contempo, cooperano a tal fine tra di loro migliorando l'efficienza complessiva della struttura.</p>		
<b>TRASVERSALE SERVIZIO PROMOZIONE E SVILUPPO – PROVVEDITORATO E SERVIZI GENERALI – SERVIZIO RAGIONERIA - SERVIZIO ORGANIZZAZIONE E PERSONALE</b>		
<p style="text-align: center;"><b>30) Nuovo Centro Congressi</b></p> <p>Nel mese di aprile 2017 è stato aperto il Nuovo Centro Congressi della Camera di Commercio di Verona.</p> <p>A seguito dei lavori di ristrutturazione dell'edificio ospitante la sede camerale, sono stati realizzati alcuni locali da adibire a sale riunioni di diverse capienze e spazi polifunzionali da concedere a terzi, compatibilmente con gli impegni e le necessità proprie della Camera di Commercio per riunioni, congressi, conferenze e incontri nonché, a puro titolo esemplificativo, corsi professionali e di aggiornamento, esposizioni e manifestazioni di vario genere.</p> <p>Con deliberazione di Consiglio n. 12 del 21 dicembre 2016 è stato approvato un Regolamento per la concessione in uso a terzi delle sale riunioni e degli spazi polifunzionali della sede camerale, al fine di disciplinare i casi e le modalità di concessione, nonché i criteri generali per la fissazione dei prezzi e delle tariffe, potendo, tale attività, rappresentare un'opportunità di valorizzazione del patrimonio dell'Ente.</p> <p>In fase sperimentale, l'amministrazione camerale ha ritenuto opportuno gestire il Nuovo Centro Congressi con risorse interne, fatta eccezione per la gestione "tecnica" che potrà essere affidata all'esterno esclusivamente nel caso di eventi organizzati da soggetti terzi o di eventi di particolare complessità.</p> <p>E' stato creato un team di lavoro, su base volontaria, per coordinare le richieste sale, inviare relativi moduli e tariffe e per gestire i relativi sopralluoghi nonché un team adeguatamente formato per la gestione delle sale durante gli eventi. Entrambi i suddetti team di lavoro sono costituiti prevalentemente da personale del Servizio Promozione e Sviluppo.</p> <p>L'ufficio Provveditorato e l'ufficio Ragioneria provvedono alla concessione delle sale e alla relativa parte contabile.</p>		

<b>DESCRIZIONE DEL PROGETTO DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI, CON L'INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DA CONSEGUIRE, GLI STANDARD DI RISULTATO, I TEMPI DI REALIZZAZIONE, I SISTEMI DI VERIFICA A CONSUNTIVO</b>
<p><b>Obiettivo dell'azione:</b> l'azione consente di promuovere la conoscenza, la valorizzazione e l'immagine dell'Ente camerale, ampliando l'offerta di sale riunioni ed aree polifunzionali, fungendo da attrattore per dare ulteriore impulso alla crescita di Verona, quale meta di turismo culturale/congressuale.</p> <p><b>Fasi della procedura:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) creazione di una squadra, formata con personale interno, capace di gestire al meglio i locali;</li> <li>2) formalizzazione di una procedura per la gestione del nuovo Centro Congressi;</li> <li>3) costante aggiornamento del database e delle cartelle di rete relative alla gestione del nuovo Centro Congressi;</li> <li>4) organizzazione di riunioni dei responsabili e dei team coinvolti per un monitoraggio continuo e per la condivisione delle singole attività;</li> <li>5) predisposizione di report sull'andamento delle gestione del Centro Congressi</li> </ol>
<b>OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E DEFINIZIONE DI STANDARD DI RISULTATO - INDICATORI E TARGET</b>
<p>Obiettivo dell'azione: realizzazione di una nuova attività commerciale della Camera di Commercio che consenta alla stessa di diventare un soggetto attivo ed un punto di riferimento per l'organizzazione di eventi business e culturali.</p> <p>Indicatori e target:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Predisposizione apposita procedura del Centro Congressi</li> <li>2. Assistenza, con personale camerale, a tutti gli eventi esterni</li> <li>3. Costante monitoraggio delle attività</li> <li>4. Condivisione tra i vari team coinvolti</li> </ol>
<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE : 1.1.2018 - 31.12.2018</b>
<b>RICADUTE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per i soggetti esterni fruitori delle sale: avere a disposizione personale efficiente e competente per la realizzazione dell'evento progettato.</li> <li>• Per la Camera di commercio: miglioramento dell'efficienza del servizio erogato e contenimento dei costi legati all'utilizzo delle sale.</li> <li>•</li> </ul>
<b>PERCHE' INSERIRLA NEL FONDO</b>
<p>L'azione permette di creare un nuovo servizio prestato dall'ente e si traduce in un beneficio per l'utenza esterna e interna, determinando, inoltre, attraverso l'utilizzo di risorse interne, un effettivo risparmio.</p> <p>Il risultato atteso può essere conseguito attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.</p>
<b>QUANTIFICAZIONE DELLE RISORSE FINANZIARE DA PORTARE AD INCREMENTO DEL FONDO</b>
<p>Si stima complessivamente che le risorse economiche risparmiate da programma di intervento siano pari ad € <b>42.319,00</b> così riepilogate:</p>

cat.economica	% complessiva	costo	
1 D6 10%	10	€	3.487,43
2 D6 2%	4	€	1.394,97
1 D5 10%	10	€	3.266,42
3 D2 15%	45	€	12.359,47
1 D2 10%	10	€	2.746,55
1 D2 1%	1	€	274,65
2 C5 15%	30	€	8.106,59
2 C5 5%	10	€	2.702,20
1 C5 2%	2	€	540,44
1 C4 15%	15	€	3.911,92
1 C3 10%	10	€	2.529,83
1 C3 2%	2	€	505,97
1 C2 2%	2	€	492,56

Il progetto prevede il coinvolgimento dei responsabili degli uffici.

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

I risultati attesi saranno monitorati valutando l'effettiva funzionalità delle azioni adottate al fine di ottenere il massimo di efficienza e razionalizzazione delle risorse impiegate e il massimo risparmio per l'ente. Il **coinvolgimento personale** è fondamentale per creare un gruppo affiatato e motivato, capace di promuovere al meglio gli spazi camerali ed affrontare le varie richieste organizzative di ciascuno.

TITOLO	C.E.	% TOTALE DELL'IMPEGNO	N. GIORNATE COMPLESSIVAMENTE DEDICATE ALL'AZIONE	N. ORE COMPLESSIVE	COSTO ORARIO	TOTALE	TOTALE PER AZIONE
Attività nell'ambito del "PIANO NAZIONALE IMPRESA 4.0"	1 D6	10	25,2	181,44	€ 19,22	€ 3.487,43	€ 43.834,00
	1 D6	5	12,6	90,72	€ 19,22	€ 1.743,71	
	1 D5	5	12,6	90,72	€ 18,00	€ 1.633,21	
	2 D2	40	100,8	725,76	€ 15,14	€ 10.986,19	
	2 D2	10	25,2	181,44	€ 15,14	€ 2.746,55	
	1 D2	1	2,52	18,14	€ 15,14	€ 274,65	
	1 C5	15	37,8	272,16	€ 14,89	€ 4.053,29	
	10 C5	50	126	907,20	€ 14,89	€ 13.510,98	
	1 C5	1	2,52	18,14	€ 14,89	€ 270,22	
	1 C3	5	12,6	90,72	€ 13,94	€ 1.264,91	
	1 C2	5	12,6	90,72	€ 13,57	€ 1.231,40	
	1 C2	1	2,52	18,14	€ 13,57	€ 246,28	
	1 B7	5	12,6	90,72	€ 13,50	€ 1.224,85	
	1 B5	5	12,6	90,72	€ 12,79	€ 1.160,33	
Alternanza scuola - lavoro	3 D6	15	37,8	272,16	€ 19,22	€ 5.231,14	€ 34.481,03
	1 D5	10	25,2	181,44	€ 18,00	€ 3.266,42	
	1 D2	10	25,2	181,44	€ 15,14	€ 2.746,55	
	1 D2	1	2,52	18,14	€ 15,14	€ 274,65	
	3 C5	30	75,6	544,32	€ 14,89	€ 8.106,59	
	7 C5	35	88,2	635,04	€ 14,89	€ 9.457,69	
	1 C5	1	2,52	18,14	€ 14,89	€ 270,22	
	1 C3	5	12,6	90,72	€ 13,94	€ 1.264,91	
	1 C2	5	12,6	90,72	€ 13,57	€ 1.231,40	
	1 C2	1	2,52	18,14	€ 13,57	€ 246,28	
	1 B7	5	12,6	90,72	€ 13,50	€ 1.224,85	
	1 B5	5	12,6	90,72	€ 12,79	€ 1.160,33	
Progetto "turismo e cultura: valorizzazione del patrimonio culturale e promozione del turismo nella provincia di Verona"	2 D6	20	50,4	362,88	€ 19,22	€ 6.974,86	€ 24.562,25
	1 D6	2	5,04	36,29	€ 19,22	€ 697,49	
	1 D5	5	12,6	90,72	€ 18,00	€ 1.633,21	
	1 D5	2	5,04	36,29	€ 18,00	€ 653,28	
	3 D2	15	37,8	272,16	€ 15,14	€ 4.119,82	
	1 D2	1	2,52	18,14	€ 15,14	€ 274,65	
	3 C5	15	37,8	272,16	€ 14,89	€ 4.053,29	
	1 C5	2	5,04	36,29	€ 14,89	€ 540,44	
	1 C5	1	2,52	18,14	€ 14,89	€ 270,22	
	1 C4	5	12,6	90,72	€ 14,37	€ 1.303,97	
	1 C3	10	25,2	181,44	€ 13,94	€ 2.529,83	
	1 C3	5	12,6	90,72	€ 13,94	€ 1.264,91	
1 C2	1	2,52	18,14	€ 13,57	€ 246,28		
Gestione mediazione- miglioramento della performance di gestione delle procedure	1 D6	6	15,12	108,86	€ 19,22	€ 2.092,46	€ 7.521,56
	1 D3	5	12,6	90,72	€ 16,56	€ 1.502,05	
	2 C5	10	25,2	181,44	€ 14,89	€ 2.702,20	
	1 B7	5	12,6	90,72	€ 13,50	€ 1.224,85	
Campagna di verifiche ispettive sulla sicurezza prodotti e le informazioni ai consumatori, sulla metrologia legale e i metalli preziosi	1 D6	1	2,52	18,14	€ 19,22	€ 348,74	€ 11.949,91
	1 D6	10	25,2	181,44	€ 19,22	€ 3.487,43	
	1 D2	8	20,16	145,15	€ 15,14	€ 2.197,24	
	1 D5	0,5	1,26	9,07	€ 18,00	€ 163,32	
	1 C5	10	25,2	181,44	€ 14,89	€ 2.702,20	
	1 C5	5	12,6	90,72	€ 14,89	€ 1.351,10	
	1 C5	0,5	1,26	9,07	€ 14,89	€ 135,11	
Attività sanzionatoria - incremento ordinanze emesse	1 D6	5	12,6	90,72	€ 19,22	€ 1.743,71	€ 13.116,72
	1 D5	10	25,2	181,44	€ 18,00	€ 3.266,42	
	3 C5	30	75,6	544,32	€ 14,89	€ 8.106,59	
Rinnovo registrazioni marchi camerali e azioni di tutela	1 D6	4	10,08	72,58	€ 19,22	€ 1.394,97	€ 2.373,38
	1 D5	0,5	1,26	9,07	€ 18,00	€ 163,32	
	1 D2	1	2,52	18,14	€ 15,14	€ 274,65	
	1 C5	0,5	1,26	9,07	€ 14,89	€ 135,11	
	1 C5	1,5	3,78	27,22	€ 14,89	€ 405,33	
Realizzazione eventi informativi	1 D6	4	10,08	72,58	€ 19,22	€ 1.394,97	€ 5.120,91
	1 D6	1	2,52	18,14	€ 19,22	€ 348,74	
	1 D5	2	5,04	36,29	€ 18,00	€ 653,28	
	1 D3	1	2,52	18,14	€ 16,56	€ 300,41	
	1 D2	2	5,04	36,29	€ 15,14	€ 549,31	
	1 C5	1	2,52	18,14	€ 14,89	€ 270,22	
	2 C5	4	10,08	72,58	€ 14,89	€ 1.080,88	
	2 C5	1	2,52	18,14	€ 14,89	€ 270,22	
	1 C4	0,5	1,26	9,07	€ 14,37	€ 130,40	
1 B7	0,5	1,26	9,07	€ 13,50	€ 122,48		
Convention Camere di Commercio Italiane All'estero	1 D6	30	75,6	544,32	€ 19,22	€ 10.462,28	€ 34.665,81
	2 D5	10	25,2	181,44	€ 18,00	€ 3.266,42	
	3 D2	30	75,6	544,32	€ 15,14	€ 8.239,64	
	1 D2	5	12,6	90,72	€ 15,14	€ 1.373,27	
	5 C5	25	63	453,60	€ 14,89	€ 6.755,49	
	1 C4	5	12,6	90,72	€ 14,37	€ 1.303,97	
	2 C3	10	25,2	181,44	€ 13,94	€ 2.529,83	
1 B7	3	7,56	54,43	€ 13,50	€ 734,91		

Realizzazione schede comunali	1 D5	10	25,2	181,44	€ 18,00	€ 3.266,42	€ 5.968,62
	1 C5	10	25,2	181,44	€ 14,89	€ 2.702,20	
Monitoraggio export veronese	1 D6	4	10,08	72,58	€ 19,22	€ 1.394,97	€ 4.379,28
	1 D5	5	12,6	90,72	€ 18,00	€ 1.633,21	
	1 C5	5	12,6	90,72	€ 14,89	€ 1.351,10	
Studi, ricerche e approfondimenti sull'economia veronese	1 D6	5	12,6	90,72	€ 19,22	€ 1.743,71	€ 4.728,02
	1 D5	5	12,6	90,72	€ 18,00	€ 1.633,21	
	1 C5	5	12,6	90,72	€ 14,89	€ 1.351,10	
Start up: iniziative volte a supportare le imprese particolarmente innovative nelle attività amministrative connesse all'avvio e allo sviluppo della propria impresa	1 D6	4	10,08	72,58	€ 19,22	€ 1.394,97	€ 26.695,62
	1 D5	5	12,6	90,72	€ 18,00	€ 1.633,21	
	1 B5	7	17,64	127,01	€ 12,79	€ 1.624,47	
	1 C3	7	17,64	127,01	€ 13,94	€ 1.770,88	
	1 C5	7	17,64	127,01	€ 14,89	€ 1.891,54	
	1 C3	7	17,64	127,01	€ 13,94	€ 1.770,88	
	1 C3	7	17,64	127,01	€ 13,94	€ 1.770,88	
	1 C5	7	17,64	127,01	€ 14,89	€ 1.891,54	
	1 C5	7	17,64	127,01	€ 14,89	€ 1.891,54	
	1 C5	7	17,64	127,01	€ 14,89	€ 1.891,54	
	1 C5	7	17,64	127,01	€ 14,89	€ 1.891,54	
	1 B4	7	17,64	127,01	€ 12,58	€ 1.598,01	
	1 C5	7	17,64	127,01	€ 14,89	€ 1.891,54	
	1 C5	7	17,64	127,01	€ 14,89	€ 1.891,54	
	Azione trasversale-u.o. certificati e vidimazioni-carte digitali/sedi decentrate-sistema di conservazione a norma dei libri sociali delle società di capitali che aderiscano al sistema di bollatura digitale.	1 D6	5	12,6	90,72	€ 19,22	
1 D6		5	12,6	90,72	€ 19,22	€ 1.743,71	
1 D2		5	12,6	90,72	€ 15,14	€ 1.373,27	
1 D2		5	12,6	90,72	€ 15,14	€ 1.373,27	
1 C2		5	12,6	90,72	€ 13,57	€ 1.231,40	
1 C5		5	12,6	90,72	€ 14,89	€ 1.351,10	
1 B7		5	12,6	90,72	€ 13,50	€ 1.224,85	
1 C5		5	12,6	90,72	€ 14,89	€ 1.351,10	
1 C5		5	12,6	90,72	€ 14,89	€ 1.351,10	
1 C5		5	12,6	90,72	€ 14,89	€ 1.351,10	
1 B7		5	12,6	90,72	€ 13,50	€ 1.224,85	
1 A5		5	12,6	90,72	€ 11,90	€ 1.079,32	
1 C5		5	12,6	90,72	€ 14,89	€ 1.351,10	
1 C5		5	12,6	90,72	€ 14,89	€ 1.351,10	
Introduzione dell'obbligo per le imprese della richiesta telematica del certificato di origine delle merci		1 D6	5	12,6	90,72	€ 19,22	€ 1.743,71
	1 D2	12	30,24	217,73	€ 15,14	€ 3.295,86	
	1 C5	12	30,24	217,73	€ 14,89	€ 3.242,64	
	1 B7	12	30,24	217,73	€ 13,50	€ 2.939,63	
	1 C5	4	10,08	72,58	€ 14,89	€ 1.080,88	
Formazione specifica rivolta alle imprese che operano con l'estero relativamente alle nuove procedure di richiesta dei certificati di origine e all'introduzione delle nuove modalità di rilascio degli altri documenti per l'estero	1 D6	5	12,6	90,72	€ 19,22	€ 1.743,71	€ 12.302,72
	1 D2	12	30,24	217,73	€ 15,14	€ 3.295,86	
	1 C5	12	30,24	217,73	€ 14,89	€ 3.242,64	
	1 B7	12	30,24	217,73	€ 13,50	€ 2.939,63	
	1 C5	4	10,08	72,58	€ 14,89	€ 1.080,88	
Prevenzione del riciclaggio dei proventi di attività criminose	4 D6	40	100,8	725,76	€ 19,22	€ 13.949,71	€ 22.029,14
	2 D5	16	40,32	290,30	€ 18,00	€ 5.226,28	
	1 D3	5	12,6	90,72	€ 16,56	€ 1.502,05	
	1 C5	5	12,6	90,72	€ 14,89	€ 1.351,10	
Ciclo di gestione delle performance - maggiore integrazione con piano di prevenzione corruzione e adempimenti trasparenza	1 D3	5	12,6	90,72	€ 16,56	€ 1.502,05	€ 2.853,15
	1 C5	5	12,6	90,72	€ 14,89	€ 1.351,10	
Regolamento per l'affidamento di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria	1 D6	3	7,56	54,43	€ 19,22	€ 1.046,23	€ 9.932,75
	1 D5	10	25,2	181,44	€ 18,00	€ 3.266,42	
	1 D3	10	25,2	181,44	€ 16,56	€ 3.004,09	
	1 C5	5	12,6	90,72	€ 14,89	€ 1.351,10	
	1 C3	5	12,6	90,72	€ 13,94	€ 1.264,91	

Sovraindebitamento: consolidamento della procedura di pubblicazione sul sito camerale	1 D5	8	20,16	145,15	€ 18,00	€ 2.613,14	€ 13.892,36
	1 C5	2	5,04	36,29	€ 14,89	€ 540,44	
	1 C5	8	20,16	145,15	€ 14,89	€ 2.161,76	
	1 C5	2	5,04	36,29	€ 14,89	€ 540,44	
	1 B5	8	20,16	145,15	€ 12,79	€ 1.856,53	
	1 C5	8	20,16	145,15	€ 14,89	€ 2.161,76	
	1 C5	8	20,16	145,15	€ 14,89	€ 2.161,76	
	1 B5	8	20,16	145,15	€ 12,79	€ 1.856,53	
Gestione fornitori/ clienti - pagamento dei fornitori in un tempo medio inferiore o uguale a 28 giorni	1 D6	1	2,52	18,14	€ 19,22	€ 348,74	€ 18.239,65
	1 D5	1	2,52	18,14	€ 18,00	€ 326,64	
	5 C5	65	163,8	1179,36	€ 14,89	€ 17.564,27	
Gestione fatturazione attiva e ccp postale contabilizzazione provvisori in entrata entro un tempo medio di 28 giorni	1 D6	1	2,52	18,14	€ 19,22	€ 348,74	€ 13.972,56
	1 D5	2	5,04	36,29	€ 18,00	€ 653,28	
	2 C5	40	100,8	725,76	€ 14,89	€ 10.808,78	
	1 C5	8	20,16	145,15	€ 14,89	€ 2.161,76	
Comunicazione di irregolarità del diritto annuale 2016	1 D6	2	5,04	36,29	€ 19,22	€ 697,49	€ 7.626,33
	1 D5	10	25,2	181,44	€ 18,00	€ 3.266,42	
	1 C5	7	17,64	127,01	€ 14,89	€ 1.891,54	
	1 C3	7	17,64	127,01	€ 13,94	€ 1.770,88	
Ottimizzazione dell'attività di protocollazione e di gestione dei flussi	1 D3	10	25,2	181,44	€ 16,56	€ 3.004,09	€ 4.718,87
	1 B7	7	17,64	127,01	€ 13,50	€ 1.714,78	
Recupero e archivio pratiche personale cessato	1 D6	1	2,52	18,14	€ 19,22	€ 348,74	€ 3.491,40
	1 D4	6	15,12	108,86	€ 17,25	€ 1.877,75	
	1 C3	5	12,6	90,72	€ 13,94	€ 1.264,91	
Adeguamento continuo fascicoli dei dipendenti camerali	1 D6	1	2,52	18,14	€ 19,22	€ 348,74	€ 6.743,07
	1 D4	10	25,2	181,44	€ 17,25	€ 3.129,59	
	1 C3	10	25,2	181,44	€ 13,94	€ 2.529,83	
	1 B7	3	7,56	54,43	€ 13,50	€ 734,91	
Gestione sale	1 D5	10	25,2	181,44	€ 18,00	€ 3.266,42	€ 11.712,83
	1 C5	10	25,2	181,44	€ 14,89	€ 2.702,20	
	1 C3	5	12,6	90,72	€ 13,94	€ 1.264,91	
	1 B5	10	25,2	181,44	€ 12,79	€ 2.320,67	
	1 A5	10	25,2	181,44	€ 11,90	€ 2.158,63	
Azioni di conciliazione vita-lavoro	1 D6	8	20,16	145,15	€ 19,22	€ 2.789,94	€ 6.218,58
	1 D2	8	20,16	145,15	€ 15,14	€ 2.197,24	
	1 C2	5	12,6	90,72	€ 13,57	€ 1.231,40	
Monitoraggio ed evasione delle richieste di rilascio di certificati, visure e conferme dati con particolare riguardo alle procedure concorsuali	1 D6	10	25,2	181,44	€ 19,22	€ 3.487,43	€ 8.809,93
	1 D2	10	25,2	181,44	€ 15,14	€ 2.746,55	
	1 C5	5	12,6	90,72	€ 14,89	€ 1.351,10	
	1 B7	5	12,6	90,72	€ 13,50	€ 1.224,85	
Introduzione di un servizio su appuntamento per la bollatura di libri e registri	1 D6	5	12,6	90,72	€ 19,22	€ 1.743,71	€ 10.427,50
	1 D2	5	12,6	90,72	€ 15,14	€ 1.373,27	
	1 C5	10	25,2	181,44	€ 14,89	€ 2.702,20	
	1 B7	10	25,2	181,44	€ 13,50	€ 2.449,69	
	1 A5	10	25,2	181,44	€ 11,90	€ 2.158,63	
Azione di miglioramento pluriennale - continuazione della pulizia dell'archivio e controllo della qualità della banca dati dell'albo imprese artigiane esercenti attività di autoriparazione	1 D5	8	20,16	145,15	€ 18,00	€ 2.613,14	€ 10.719,74
	1 C5	10	25,2	181,44	€ 14,89	€ 2.702,20	
	1 C5	10	25,2	181,44	€ 14,89	€ 2.702,20	
	1 C5	10	25,2	181,44	€ 14,89	€ 2.702,20	
Gestione contatti telefonici centralino voip	1 D2	15	37,8	272,16	€ 15,14	€ 4.119,82	€ 10.635,91
	1 C5	15	37,8	272,16	€ 14,89	€ 4.053,29	
	1 C2	10	25,2	181,44	€ 13,57	€ 2.462,80	
Nuovo centro congressi	1 D6	10	25,2	181,44	€ 19,22	€ 3.487,43	€ 42.319,00
	2 D6	4	10,08	72,58	€ 19,22	€ 1.394,97	
	1 D5	10	25,2	181,44	€ 18,00	€ 3.266,42	
	3 D2	45	113,4	816,48	€ 15,14	€ 12.359,47	
	1 D2	10	25,2	181,44	€ 15,14	€ 2.746,55	
	1 D2	1	2,52	18,14	€ 15,14	€ 274,65	
	2 C5	30	75,6	544,32	€ 14,89	€ 8.106,59	
	2 C5	10	25,2	181,44	€ 14,89	€ 2.702,20	
	1 C5	2	5,04	36,29	€ 14,89	€ 540,44	
	1 C4	15	37,8	272,16	€ 14,37	€ 3.911,92	
	1 C3	10	25,2	181,44	€ 13,94	€ 2.529,83	
	1 C3	2	5,04	36,29	€ 13,94	€ 505,97	
	1 C2	2	5,04	36,29	€ 13,57	€ 492,56	
<b>TOTALE GENERALE</b>							<b>€ 468.797,40</b>