

Programmi ed attività per la quantificazione delle risorse da inserire ad incremento del fondo per lo sviluppo delle risorse umane e per la produttività di cui all'art. 67, comma 5, lettera b) c.c.n.l. 2016 – 2018 – piano della performance 2020-2022

Prospettiva BSC: Imprese, cittadini ed istituzioni								
Obiettivo Strategico 1. Favorire e supportare la digitalizzazione dei processi aziendali e l'ammodernamento tecnologico del sistema delle imprese (digitalizzazione-innovazione)								
SCHEDA 1	Obiettivo Operativo "Promozione e diffusione della "digitalizzazione" e dell'"innovazione" delle imprese del territorio finalizzata al miglioramento della capacità produttiva e della competitività"							
	Nuovo servizio attivato o accrescimento/mantenimento di quelli esistenti	Indicatori di risultato			Standard iniziale (se rilevabile)	Target 2020	Miglioramento atteso rispetto allo standard iniziale (se rilevato)	
		descrizione/algorithmo	UO coinvolte	Impegno previsto			%	Note
				ore	FTE			
Servizi di assistenza/informazione e-gov	n. ore di sportello anno 2020 / n. ore sportello anno 2019	Servizi/Uffici Registro Imprese	3884	2,45	1	>=1	0%	L'obiettivo è il mantenimento del punto di assistenza Comune di Portogruaro garantendo le stesse ore di apertura dell'anno precedente
	n. aziende alle quali è stata fatta attività di informazione agli sportelli su PID e e-gov				250	500	12%	La % di miglioramento è calcolata rispetto all'ultimo dato rilevato disponibile che sarà eventualmente aggiornato in sede di rilevazione finale (RPP 2019)
Servizio voucher Bandi digitali	risorse assegnate / risorse bandite * 100	Servizio promozione territorio	3884	2,45	64,38%	75%	16%	L'obiettivo è incrementare la capacità di attivare i Bandi nelle singole annualità rispetto alla media del triennio
	realizzazione customer aziende per rilevare eventuali criticità e/o suggerimenti su Bandi	Servizio promozione territori - Servizio programmazione controllo e qualità				entro il 31/12/2020		attività nuova
Realizzazione eventi a supporto digitalizzazione imprese	n. eventi realizzati	Servizio PID 4.0 - Ufficio Servizi Innovativi digitale e bandi -Uffici/Servizi RI Ufficio com.ne e statistica	3884	2,45		>=4		attività nuova
	n. imprese coinvolte					>=40		attività nuova
Coprogettazione e realizzazione di attività formative e informative su marchi e brevetti	n. eventi/incontri realizzati	Ufficio tutela proprietà industriale - Ufficio progetti internazionali	3884	2,45		>=2		attività nuova
	Numero incontri tra uffici per progettazione eventi					>=3		attività nuova

Descrizione

In relazione alle nuove funzioni che la recente riforma ha affidato al sistema camerale, centrali sono le tematiche della "digitalizzazione" e dell'"innovazione" quali fattori imprescindibili e abilitanti per uno sviluppo mirato alla crescita della competitività del sistema delle imprese, in relazione ai quali alle Camere di Commercio viene assegnato un ruolo fondamentale nel favorire la trasformazione delle imprese, soprattutto quelle di più piccole dimensioni. Attivare progettualità in grado di favorire la riduzione del "gap digitale" e di supportare le imprese ad incrementare la propensione alla ricerca e sviluppo sono, quindi, obiettivi fondamentali dell'azione camerale. In tali ambiti la Camera di Commercio Venezia Rovigo si è attivata anche con l'adesione ai progetti nazionali finanziati con l'incremento del 20% del diritto annuo e che per il primo triennio (2017-2019) di attuazione hanno visto la realizzazione di nuovi servizi a favore delle imprese del territorio finalizzati alla costruzione di un network camerale per la diffusione della cultura e della pratica digitale in particolare rivolto alle Micro, Piccole e Medie Imprese (MPMI). Gli interventi sui quali si è concentrata l'azione camerale sono stati: Servizi informativi di supporto al digitale, all'innovazione, I4.0 ed Agenda Digitale; Assistenza, orientamento e formazione sul digitale; Interazione con i Competence Center e le altre strutture partner nazionali e regionali (es. associazioni, partner tecnologici, strutture ed iniziative regionali, laboratori, ITS, ecc.) oltre che con il D.I.H. di T2I; Attivazione di specifici bandi "voucher" per le imprese; Servizi connessi ad Agenda Digitale ed al rapporto con la PA (es. CNS, SPID, Fatturazione elettronica, PagoPA, e-procurement della PA, diffusione del cassetto digitale, ecc.); Attivazione del punto di assistenza nel Comune di Portogruaro; attivazione in via sperimentale dell'Ufficio di progetto PID e successiva strutturazione di un apposito Servizio PID 4.0 incardinato stabilmente nella struttura organizzativa dell'ente per l'erogazione di servizi specifici alle imprese in materia di digitalizzazione; attivazione di percorsi di mentoring e digitalizzazione assistita tramite progetto con Università Cà Foscari; supporto al self-assessment e assessment guidato.

Nel corso del 2020, attesa anche l'adesione della Camera alla nuova progettazione nazionale 20%, si prevede quindi un'azione mirata al mantenimento e implementazione di quanto già attivato e che tenga conto anche dei temi di intervento che, così come anche individuati nella nuova Mappa dei Servizi di cui al DM del 7/3/2019, il sistema camerale è tenuto ad offrire su tutto il territorio nazionale. In particolare il personale delle uo interessate, tenendo opportunamente conto anche delle specificità del territorio della nostra Camera di Commercio e dei soggetti che operano in questo contesto, sarà impegnato nelle seguenti azioni di mantenimento/miglioramento:

- mantenimento del punto di assistenza nel Comune di Portogruaro;
- promozione dei servizi PID e tematiche e-gov anche tramite gli sportelli front-office del Registro Imprese;
- implementazione attività erogazione voucher migliorando lo standard del triennio di assegnazione delle risorse previste;
- attivazione di una customer specifica per individuare criticità e/o problematiche dei bandi per un possibile miglioramento e attivazione in prospettiva di un indicatore di soddisfazione dell'utente finale che beneficia del servizio voucher;
- studio di fattibilità per l'attivazione nel 2021 di una apposita sezione del sito interattiva a supporto della digitalizzazione;
- coprogettazione e realizzazione di attività formative e informative in materia di marchi e brevetti con particolare riferimento alle imprese creative;
- realizzazione iniziativa "APERITIVO NEL CASSETTO digitale dell'imprenditore": trattasi della realizzazione di una serie di incontri con un numero ristretto di imprese per aiutarle nel percorso di digitalizzazione (apprendimento e diffusione della cultura digitale). L'iniziativa è trasversale all'Area1, 2 e 5 con l'obiettivo di fornire all'imprenditore un supporto per la digitalizzazione della propria impresa. Gli eventi saranno organizzati nel tardo pomeriggio presso le sedi della Camera e avranno una durata di circa un'ora e mezza. In questo arco temporale saranno illustrati i prodotti e servizi del registro imprese (spid, firma digitale, fattura elettronica, libri digitali) e le iniziative promosse dal PID. Gli incontri si concluderanno con un aperitivo e questo dovrebbe essere il momento in cui le imprese avranno la possibilità di parlare direttamente tra di loro, ma anche con i ns colleghi/relatori non solo per chiedere chiarimenti, ma anche per fissare eventualmente un appuntamento personalizzato.

Benefici/miglioramenti attesi per i beneficiari esterni/interni

Implementare e favorire la digitalizzazione e l'innovazione delle imprese del territorio di riferimento favorendo la diffusione di una nuova cultura d'impresa focalizzata sulle competenze digitali e su nuovi modelli di business con l'obiettivo di incrementare e rilanciare la competitività complessiva

Prospettiva BSC: Imprese, cittadini ed istituzioni

Obiettivo Strategico 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, legalità e tutela del mercato

Obiettivo Operativo "Implementazione ed efficientamento dei servizi di controllo e vigilanza su strumenti di misura strumenti di misura e Vigilanza e controllo sicurezza e conformità prodotti"

SCHEDA 2

Nuovo servizio attivato o accrescimento/mantenimento di quelli esistenti	Indicatori di risultato				Standard iniziale (se rilevabile)	Target 2020	Miglioramento atteso rispetto allo standard iniziale (se rilevato)	
	descrizione/ algoritmo	UO coinvolte	Impegno previsto				%	Note
			ore	FTE				
Uscite ispettive di vigilanza del mercato in particolare su utility meters (misuratori gas, acqua, calore,...) e vigilanza sui preimballaggi.	Numero di strumenti (utility meters) sottoposti ad ispezione	Servizio tutela del consumatore e della fede pubblica - Ufficio Metrico e Vigilanza	1741	1,10		>=6		attività nuova per tipologia controllo
	Numero lotti di preimballaggi sottoposti ad ispezione					>=8		attività nuova per tipologia controllo
Realizzazione del progetto Mise Unioncamere in materia di controllo, vigilanza del mercato e tutela dei consumatori, con particolare riferimento alla sicurezza dei prodotti, annualità 2020	n. prodotti oggetto di vigilanza						28	>=35

Descrizione

L'attività relativa alle uscite ispettive di vigilanza si rende necessaria per dare attuazione ad un piano esecutivo oggetto di un accordo fra il Ministero dello Sviluppo Economico ed il sistema camerale rappresentato da Unioncamere, con il coinvolgimento delle singole Camere di Commercio per il territorio di competenza. Tale progetto è stato oggetto della sigla di una Convenzione fra Camera di Commercio di Venezia Rovigo e Unioncamere nel settembre 2019. Le attività da realizzare nel 2020 sono:

1. la vigilanza sugli strumenti soggetti alla normativa nazionale ed europea (art. 6, D.M. 93/2017), da svolgere presso gli operatori economici nei luoghi di fabbricazione, immagazzinamento e commercializzazione degli strumenti, al fine di garantire che gli strumenti di misura immessi sul mercato o importati siano stati progettati e fabbricati in conformità ai requisiti previsti nella pertinente normativa di omologazione. L'attività ispettiva dovrà concentrarsi principalmente sugli utility meters (misuratori di gas, acqua, calore ed energia elettrica attiva), e su ulteriori ambiti concordati con il Ministero, anche tenendo conto delle segnalazioni provenienti da altre autorità, dai consumatori e/o dagli operatori di settore, e comunicati attraverso apposite indicazioni operative.
2. la vigilanza sui preimballaggi CEE e nazionali (D.P.R. 391/80; L. 690/78 e L. 614/76), da effettuare presso gli operatori economici nei luoghi di produzione, immagazzinamento e, marginalmente di distribuzione di tali prodotti, volti a verificare il rispetto della normativa che impone al produttore di garantire, attraverso l'adozione di metodi di controllo dei sistemi di pesatura e/o di riempimento, che il contenuto effettivo dei preimballaggi corrisponda a quello nominale. L'attività ispettiva dovrà concentrata principalmente su prodotti diversi dai liquidi alimentari individuati in accordo con il Ministero, anche tenendo conto di eventuali segnalazioni o dell'elevato rapporto prezzo-quantità degli stessi, e comunicati attraverso apposite indicazioni operative.

Per quanto attiene alla sicurezza prodotti, in attuazione della Convenzione tra il Ministero dello sviluppo economico e l'Unioncamere per la "Realizzazione di iniziative

in materia di controllo, vigilanza del mercato e tutela dei consumatori, con particolare riferimento alla sicurezza dei prodotti”, la Camera di commercio di Venezia Rovigo, in analogia ad altre Camere, viene coinvolta in un progetto di controllo sulla sicurezza dei prodotti; questo è sicuramente il progetto in cui il personale della Vigilanza prodotti ha maggiori vincoli in termini di procedure e tempi di realizzazione, che lo rendono particolarmente articolato. Si tratta di procedere alla verifica della sicurezza di giocattoli, prodotti elettrici, DPI Dispositivi di Protezione Individuale e prodotti cosiddetti “generici”, ossia non disciplinati da una norma di settore ma rientranti nella disciplina di Codice del Consumo. Anche per l’annualità 2020 perverrà da Unioncamere nazionale la convenzione per la realizzazione delle iniziative di controllo che si sostanziano come segue.

Per tutti i prodotti è previsto venga effettuato un controllo visivo formale, per alcuni un controllo documentale e/o un’analisi del campione fisico. Il controllo visivo formale e documentale formale è in capo agli ispettori camerale, mentre il controllo documentale sostanziale e l’analisi fisica sono svolti da laboratori autorizzati. Il personale camerale effettua il controllo visivo formale in occasione delle uscite ispettive; se il prodotto è da sottoporre ad analisi documentale, preleva 1 campione e richiede successivamente l’invio del fascicolo tecnico all’operatore economico responsabile dell’immissione del prodotto sul mercato europeo, ne verifica la completezza e lo invia al Laboratorio selezionato; in caso di analisi anche di campione, preleva più campioni e li invia al laboratorio. Gli esiti di laboratorio sono poi oggetto di approfondita analisi da parte del personale camerale che, in caso di non conformità, provvede ad elevare il verbale di contestazione dell’illecito rilevato. La proposta di convenzione e l’indicazione della tipologia e quantità di prodotti da verificare è in corso di definizione da parte di Unioncamere; si ipotizza che dovrebbe trattarsi di circa 35 prodotti.

Benefici/miglioramenti attesi per i beneficiari esterni/interni

Innalzamento della tutela dei consumatori e di garanzia di un mercato più trasparente e concorrenziale per le imprese

Obiettivo Operativo "Sensibilizzazione delle imprese, associazioni e cittadinanza sui temi della legalità e ambiente"

Nuovo servizio attivato o accrescimento/mantenimento di quelli esistenti	Indicatori di risultato				Standard iniziale (se rilevabile)	Target 2020	Miglioramento atteso rispetto allo standard iniziale (se rilevato)	
	descrizione/ algoritmo	UO coinvolte	Impegno previsto				%	Note
			ore	FTE				
Percorso di legalità e ambiente Attivazione di una serie di iniziative, incontri e testimonianze per sensibilizzare alla cultura della legalità, nell'accezione impresa e ambiente	Numero di incontri formativi	Servizio Ambiente -Ufficio Albo Gestori Ambientali - Ufficio Unico Regionale Ambiente - Ufficio di progetto legalità	416	0,26	6	>=8	33%	incremento delle iniziative
	valore customer rivolta ai docenti delle scuole che partecipano (scala 1-5)							>=3

Descrizione

La cultura della legalità costituisce una delle frontiere educative irrinunciabili da realizzarsi soprattutto attraverso attività idonee, quali la formazione e progetti finalizzati a creare un circolo virtuoso fra i cittadini, le imprese e le istituzioni, specialmente in accordo con le amministrazioni locali, per incentivare l'assunzione di responsabilità di ciascuno verso la collettività e il bene comune.

In tale ambito la Camera di Commercio Venezia Rovigo, tramite il Servizio ambiente cui fanno capo gli uffici Albo Gestori Ambientali e Unico Regionale Ambiente, si è fortemente attivata con interventi mirati alla sensibilizzazione e formazione anche in collaborazione con le scuole attivando, peraltro, uno specifico Ufficio di progetto sulla legalità trasversale alla struttura.

Relativamente ai temi della legalità, si ricorda, in particolare, che a seguito della sottoscrizione del protocollo di legalità da parte della Sezione Regionale del Veneto dell'Albo gestori ambientali, con Libera e Unioncamere Veneto lo scorso 30 novembre 2018, l'ufficio Ambiente e Albo gestori e legalità, hanno realizzato diverse iniziative, rivolte alle imprese, al personale camerale, alle scuole e alle associazioni di categoria alle quali si dà continuità anche nel 2020.

In particolare, oltre alle sei iniziative legate ai temi della legalità e dell'ambiente curate nei primi mesi del 2019, sono state calendarizzate almeno altre 3 giornate nell'ambito dell'evento Ecoforum ambiente, e programmati dei percorsi di legalità da avviare con le scuole superiori nei primi mesi del 2020. Le iniziative hanno l'obiettivo di coinvolgere gli istituti scolastici nelle differenti forme concordate con i professori: in aula con singola classe, in aula magna con 2 classi o con l'intero plesso scolastico.

Inoltre, ci sarà l'opportunità di coinvolgere anche le Camere di commercio del territorio per degli eventi di sensibilizzazione dei dipendenti del sistema camerale.

Benefici/miglioramenti attesi per i beneficiari esterni/interni

Sensibilizzazione e consapevolezza del valore della legalità e della convenienza del rispetto delle regole da parte degli "imprenditori del domani", ovvero gli studenti coinvolti nel progetto, delle associazioni datoriali di categoria, organi di controllo e cittadinanza.

Prospettiva BSC: Imprese, cittadini ed istituzioni

Obiettivo Strategico 7. Semplificazione e sburocratizzazione degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese

SCHEDA 4	Obiettivo Operativo "Sviluppare ed efficientare i servizi della Camera di Commercio"								
	Nuovo servizio attivato o accrescimento/mantenimento o di quelli esistenti	Indicatori di risultato			Standard iniziale (se rilevabile)	Target 2020	Miglioramento atteso rispetto allo standard iniziale (se rilevato)		
		descrizione/algorithmo	UO coinvolte	Impegno previsto			%	Note	
				ore					FTE
Verifiche idoneità Responsabili Tecnici	n° prove corrette e verbalizzate lo stesso giorno / n° prove di Verifiche idoneità Responsabili Tecnici	Servizio Ambiente - Ufficio Albo Gestori Ambientali -Ufficio Unico Regionale Ambiente	5949	3,76	100%	100%	0%	Mantenimento dello standard	
	n° comunicazioni sull'esito della prova effettuate al candidato entro 24 ore / n° comunicazioni prove eseguite				100%	100%	0%	Mantenimento dello standard	
Incremento della qualità e della trasparenza della banca dati RI	n. provvedimenti del giudice iscritti entro 5 gg. lavorativi dal loro ricevimento / totale provvedimenti del giudice iscritti	Servizi/Uffici Registro Imprese	5949	3,76		>=70%		attività nuova (in prosecuzione progetto biennale 2019)	
	n. posizioni delle imprese che si trovano nelle condizioni previste dall' art. 2490 C.C. cancellate / totale posizioni delle imprese che si trovano nelle condizioni previste dall' art. 2490 C.C. (escluse le imprese che a seguito dell'avvio del procedimento hanno provveduto a regolarizzarsi)					>=80%		attività nuova	
	n. Disposizioni e format revisionati/totale disposizioni e format da revisionare	Ufficio Sanzioni RI				100%		attività nuova	
	aggiornamento e inserimento nuove domande per esame scritto agenti d'affari in mediazione	Ufficio Albi e Ruoli				>=31/10/2020		Nuove domande da inserire n. 125 (n. 73 per la parte riguardante l'estimo e n. 52 per la parte relativo al diritto) più aggiornamento/cancellazione dal data base delle domande che presentano dati da revisionare o non sono più adeguate.	
	n. imprese verificate / n. imprese iscritte da verificare					100%		attività nuova	
Certificato di origine telematico (stampa in azienda)	n. certificati rilasciati con stampa in azienda / n. totale certificati rilasciati	Ufficio certificazioni estero			16%	20%	22%	nuovo indicatore	
	tempi di prima risposta all'utente per rilascio Certificati d'origine richiesti on-line			1 gg.	<=1		0%	mantenimento dello standard	

Descrizione

- l'ultima raccomandata inviata venga notificata e sono decorsi 30 gg dal suo ricevimento senza che l'imprenditore abbia fornito riscontro;
- l'ultima raccomandata non venga notificata e sono decorsi 45 gg dall'affissione della notizia all'albo camerale.

Per tutti i procedimenti avviati nel corso dell'anno 2019 per i quali il procedimento si è concluso in tutte le fasi sopra descritte, l'Ufficio procede a predisporre più determinazioni del Conservatore (verranno fatte a gruppi di 5 imprese al massimo, sulla base di indicazioni del Tribunale) da depositare presso la volontaria giurisdizione del Tribunale Ordinale di Venezia al fine di arrivare all'atto finale di cancellazione sulla base di apposito decreto del Giudice del Registro delle Imprese. Successivamente all'arrivo dei decreti del Giudice del Registro, su ciascuna posizione, verrà predisposta una pratica d'ufficio telematica, attraverso la Scrivania Scriba di Infocamere, alla quale andrà allegato il decreto del Giudice. La pratica che si crea è simile ad una normale pratica che arriva al Registro delle Imprese, pertanto, ciascuna di queste pratiche dovrà essere lavorata ed evasa al fine di cancellare definitivamente la posizione dal Registro Imprese.

Cancellazione d'ufficio ai sensi dell'art. 2490 del codice civile per le società di capitali: art 2490 c.c. “..Qualora per oltre tre anni consecutivi non venga depositato il bilanciola società è cancellata d'ufficio dal registro delle imprese con gli effetti previsti dall'art. 2495”. Con determinazione del Conservatore saranno individuate le posizioni che presentano i requisiti previsti dall'art. 2490, sulla base dell'elenco estrapolato da Infocamere. Effettuata una ulteriore verifica per accertare la permanenza delle condizioni di irregolarità, si avvia il procedimento con comunicazione spedita via PEC o raccomandata A/R per informare il liquidatore dell'inadempimento invitandolo a regolarizzare. Successivamente si procede con il monitoraggio delle richieste di sospensione del procedimento per le imprese che si sono attivate e che hanno provveduto alla regolarizzazione della loro posizione. Per le restanti sarà aperta un'apposita “pratica d'ufficio” telematica e si procederà alla cancellazione della posizione richiamando gli estremi della determinazione del Conservatore sopra indicata. L'elenco viene estrapolato annualmente sulla base delle imprese che risultano in liquidazione e che per oltre tre anni consecutivi non depositano il bilancio di esercizio in caso di liquidazione.

Implementazione trasparenza processo sanzioni RI: Revisione e aggiornamento del contenuto delle disposizioni operative in materia di accertamento sanzioni RI e dei format utilizzati per i Verbali di accertamento di infrazione amministrative REA e RI ai fini di semplificare la redazione da parte del funzionario e migliorare la comprensibilità dei testi per i destinatari ad incremento della trasparenza del processo.

Incremento dell'efficiacia dei processi Ufficio Albi e Ruoli: nel 2020 si svilupperanno le seguenti azioni di implementazione:

- Verifica dinamica dei requisiti per l'esercizio dell'attività dei mediatori marittimi;
- Aggiornamento e implementazione procedura esami agenti d'affari in mediazione: e' necessario provvedere all'aggiornamento e all'implementazione della banca dati relativa alle domande utilizzate per l'esame scritto di agente d'affari in mediazione. Le domande sono inserite in una banca dati predisposta da Infocamere (Arca – Gestione Esami) dalla quale vengono estratte casualmente le domande che vanno a formare i questionari utilizzati nelle prove scritte d'esame.

CERTIFICATO DI ORIGINE TELEMATICO (STAMPA IN AZIENDA)

L'azione, avviata nel 2019 ha l'obiettivo di incrementare i servizi offerti all'utenza rendendo disponibile una nuova modalità alla quale l'impresa può aderire, su richiesta, riducendo i tempi di rilascio del certificato di origine. Si tratta, in particolare, dell'implementazione dell'attuale servizio, già in parte digitalizzato, con la procedura di “stampa in azienda” del certificato, già in sperimentazione presso alcune Camere. Per il 2020, dopo l'avvio e la sperimentazione si vuole incrementare l'utilizzo dello strumento da parte delle aziende puntando ad una maggiore % di certificati attivati con il nuovo strumento con evidenti benefici per l'utenza che potrà ottenere direttamente in azienda il certificato richiesto.

Benefici/miglioramenti attesi per i beneficiari esterni/interni

Riduzione dei tempi dei procedimenti a beneficio dell'utenza;

Miglioramento della qualità del dato del Registro Imprese per l'utenza esterna finalizzato alla maggiore trasparenza del mercato e del sistema economico di riferimento

Prospettiva BSC: Imprese, cittadini ed istituzioni

Obiettivo Strategico 8 "Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con enti e sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi)

Obiettivo Operativo "Mantenimento e implementazione del sistema di gestione della qualità e controllo di gestione"								
Nuovo servizio attivato o accrescimento/mantenimento di quelli esistenti	Indicatori di risultato				Standard iniziale (se rilevabile)	Target 2020	Miglioramento atteso rispetto allo standard iniziale (se rilevato)	
	descrizione/algorithmo	UO coinvolte	Impegno previsto				%	Note
			ore	FTE				
Sistema di gestione della qualità ISO 9001:2015	n° audit interni realizzati entro il 30.09.2020 / n° audit interni da realizzare	Personale con funzioni di auditor interni	4238	2,68	80%	>= 85%	6%	
	N° audit esterni per mantenimento della certificazione superati positivamente / N° audit esterni	Servizio qualità Tutti i responsabili di Settore/Servizio/Ufficio			100%	100%	0%	mantenimento dello standard
	N° errori rilevati imputabili all'ufficio su atti e cartelle esattoriali non dovute o parzialmente non dovute / N° errori totali rilevati	Servizio Diritto Annuale					<=50%	indicatore nuovo
	Somministrazione indagine di benessere organizzativo	Servizio Qualità Servizio Informatico					entro il 30/09/2020	attività nuova
	Aggiornamento IO "Rilevazione presenze" e allineamento al nuovo C.C.N.L.	Servizio risorse umane					entro il 31/12/2020	attività nuova
	Modifica Moduli del Sistema Gestione Qualità nella parte relativa al logo dell'organismo certificatore	Servizio Qualità Tutti i responsabili di Settore/Servizio/Ufficio a cui i MOD fanno capo					entro il 30/05/2020	attività nuova
Miglioramento della programmazione e rendicontazione della strategia dell'Ente (controllo di gestione)	realizzazione di una indagine per programmazione condivisa	Servizio Qualità - Servizio e Ufficio comunicazione				entro il 30/11/2020		attività nuova
	Implementazione piattaforma Integra per gestione Ciclo della performance (avvio sperimentale inserimento schede valutazione personale)	Servizio Qualità - Servizio Risorse Umane				entro il 30/11/2020		attività nuova

SCHEDA 5

Descrizione

Certificazione ISO 9001:2015

La Camera di Commercio di Venezia Rovigo è attualmente certificata ISO 9001:2015, certificazione che rappresenta uno degli strumenti fondamentali con i quali l'Ente gestisce e monitora i propri processi in un'ottica di miglioramento continuo e di soddisfazione del cliente, in linea con aspettative e bisogni.

Il mantenimento di un sistema di gestione della qualità da parte dell'Ente consente:

- la maggiore conoscenza di tutti i processi dell'organizzazione, della situazione interna ed esterna e quindi la diffusione del know-how;
- la definizione chiara di funzioni e responsabilità;
- il miglioramento continuo dei servizi offerti alla propria utenza attraverso monitoraggio e misurazioni, analisi dei dati e conseguenti azioni correttive;
- il miglioramento della comunicazione interna;
- l'implementazione di metodi di autovalutazione per garantire l'espletamento dei processi;
- di favorire il lavoro in team e per progetti;
- di avere gli elementi per costruire un piano delle performance che tenga conto di standard di qualità di sistema;
- di avere elementi obiettivi per implementare il sistema di valutazione del personale.

Le Pubbliche Amministrazioni sono chiamate a tutelare i bisogni di qualità dei propri stakeholder tramite la funzione loro propria di regolamentazione e controllo delle attività di produzione di beni e servizi e della vita sociale in genere; inoltre sono tenute ad erogare esse stesse qualità, in quanto realizzatrici di opere e fornitrici di servizi di pubblica utilità.

L'equilibrio ottimale tra le funzioni citate è fonte di un circolo virtuoso che favorisce la conquista dell'eccellenza e della più completa eticità e trasparenza dei comportamenti verso la collettività in generale e verso il sistema economico e delle imprese locali. In tale ottica l'obiettivo della Camera di Commercio di Venezia Rovigo, tramite il mantenimento del proprio sistema di gestione della qualità, è finalizzato a dare continuità e produrre miglioramento costante nella capacità di soddisfare i bisogni e le richieste del proprio target di utenti attraverso servizi qualitativamente ed economicamente sempre più efficaci ed efficienti.

In aggiunta, l'Ente intende per quest'anno distribuire una indagine per l'analisi del benessere organizzativo interno.

La Camera è conscia dell'importanza che riveste il capitale umano e l'influenza che il benessere del personale ha sulla qualità dei servizi erogati. In particolare l'azione per il 2020, volta a garantire il mantenimento della certificazione, è implementata con le seguenti iniziative di miglioramento:

- realizzazione degli audit interni con anticipo rispetto ai tempi normalmente assicurati negli anni precedenti e in % maggiore rispetto al 2019;
- somministrazione indagine di benessere organizzativo (mai realizzata per la Camera di Commercio Venezia Rovigo);
- aggiornamento dei moduli del Sistema Gestione Qualità che riportano ancora il logo del precedente organismo di certificazione
- aggiornamento IO
- sperimentazione nuovo indicatore per qualità su processo riscossione diritto annuale

Miglioramento della programmazione e rendicontazione della strategia dell'Ente

Il sistema integrato Unioncamere ed in particolare il sistema PARETO è diventato sempre più uno strumento con il quale la Camera di commercio attua confronti di benchmarking a diversi livelli (cluster dimensionale, nazionale, regionale) con le altre Camere di Commercio. Tale ottica è diventata ormai irrinunciabile per la pianificazione di una strategia in grado di affrontare i cambiamenti e le sfide che la riforma del sistema camerale impongono anche in relazione ai piani di razionalizzazione che Unioncamere sta definendo per i successivi passaggi di competenza del Ministero dello Sviluppo Economico. In tale contesto diventa sempre più importante per la Camera la conoscenza e l'implementazione della piattaforma quale strumento in grado di fornire dati e elementi utili per l'analisi e il miglioramento dell'efficienza ed economicità della struttura, nonché dei processi interni e esterni finalizzati all'obiettivo ultimo di accrescimento della capacità dell'Ente di rispondere alle aspettative del sistema economico di riferimento. rispetto a quanto già attivato nel 2018-2019, attesa l'adozione del nuovo sistema di contabilità e controllo di gestione, si esplicherà nelle seguenti fasi essenzialmente di mantenimento:

- consolidamento dell'utilizzo dell'applicativo integra per il Piano e la Relazione performance;
- sperimentazione dell'applicativo alla misurazione e valutazione della performance individuale;
- consolidamento utilizzo Kronos per la rilevazione degli FTE

Alle suddette attività si aggiunge la realizzazione di una indagine ad hoc finalizzata all'ascolto dei propri stakeholder in primis le aziende per la raccolta di suggerimenti/bisogni per una maggiore condivisione della propria strategia in occasione della definizione del programma quinquennale di mandato che seguirà l'insediamento del nuovo Consiglio camerale previsto per settembre 2020.

Benefici/miglioramenti attesi per i beneficiari esterni/interni

Implementazione del sistema gestione qualità quale strumento irrinunciabile per gli obiettivi di miglioramento degli standard dei servizi e del grado di soddisfazione dell'utenza. Comprensione dell'andamento del clima interno. Miglioramento capacità di ascolto dei propri stakeholder in termini di soddisfazione dei servizi erogati. L'implementazione di un sistema di controllo di gestione "integrato" con le rilevazioni del sistema PARETO permetta all'Ente di disporre di uno strumento in grado supportare meglio il ciclo di programmazione e attuazione della propria strategia, inserendo e monitorando anche indicatori di benchmarking che dal confronto con altre Camere permettano di individuare best practices e modalità di gestione dei processi migliori in grado di fornire all'utenza finale servizi e iniziative sempre più performanti in termini di risultato e di gradimento.

Prospettiva BSC: Imprese, cittadini ed istituzioni

Obiettivo Strategico 8 "Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con enti e sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi)

Obiettivo Operativo "Implementazione ed efficientamento dei servizi interni a supporto e in ottica di miglioramento della qualità dei servizi esterni"

Nuovo servizio attivato o accrescimento/mantenimento di quelli esistenti	Indicatori di risultato				Standard iniziale (se rilevabile)	Target 2020	Miglioramento atteso rispetto allo standard iniziale (se rilevato)	
	descrizione/algorithmo	UO coinvolte	Impegno previsto				%	Note
			ore	FTE				
Adozione del protocollo sicuro HTTPS per la intranet camerale con conseguente migrazione delle procedure ancora presenti nel server locale	n. di procedure migrate/n. procedure da trasferire su hosting Infocamere	Servizio Informatica - Ufficio Gestione sito Internet istituzionale e intranet camerale	5270	3,33		100%		attività nuova
Adozione del protocollo sicuro https://intranet.dl.camcom.it	https://intranet.dl.camcom.it					100%		attività nuova
Passaggio del Virtual Desktop Infrastructure (VDI) all'ambiente windows 10 e aggiornamento sistema operativo Pc fisici da windows 7 a windows 10 per termine assistenza sistema operativo	Numero dei computer da aggiornare con ambiente windows 10/sul totale dei computer camerali	Servizio Informatica - Ufficio Sviluppo risorse informatiche - Ufficio risorse tecnologiche				100%		attività nuova
Aggiornamento sistema operativo Pc fisici da windows 7 a windows 10	Aggiornamento sistema operativo Pc fisici da windows 7 a windows 10					Entro 31/07/2020		attività nuova

Avvio sperimentazione nuovo flusso digitalizzato liquidazione fatture con nuova contabilità	tempi medi di pagamento delle fatture elettroniche	Tutti i Servizi/Uffici	30 gg	<=25 gg	16,66%	
	Percentuale correzioni su liquidazione fatture elettroniche			<=10%		nuovo indicatore
	Percentuale liquidazioni con modalità digitale (fatture elettroniche) /totale liquidazioni (fatture elettroniche)		60%	100%	67%	
Implementazione e miglioramento dell'efficienza dei processi di gestione "protesti", "sanzioni"	<u>Tasso di evasione dei verbali di accertamento</u> Numero di verbali di accertamento istruiti (lavorati dall'ufficio sanzioni) nell'anno "n"/Numero di verbali di accertamento ricevuti dagli organi di vigilanza esterni ed interni (Vigili Urbani, Guardia di Finanza, Polizia, Carabinieri, RI/REA/AIA e ufficio Metrico della Camera di Commercio) nell'anno "n" + numero di verbali "pendenti" al 01/01 dello stesso anno	Servizio Sanzioni e protesti - Ufficio Protesti	19,77% (dato sistema PARETO 2018)	>=19,77%	0%	mantenimento atteso che il Servizio per il 2020 è stato ridotto di una unità operativa e non è più prevista la collaborazione di due unità esterne (Ufficio legale e Amministrazione Trasparente)
	n. giorni di disservizio (chiusure sportello protesti non previste dall'orario ordinario		<=3	<=2	33%	migliorativo e sfidante atteso che il Servizio viene ridotto di una unità di personale
	<u>Tempo medio di lavorazione istanza canc.ne protesti</u> Sommatore dei giorni che intercorrono tra la data di presentazione dell'istanza di cancellazione/sospensione e la data di effettiva cancellazione/sospensione nell'anno "n"/Numero di istanze di cancellazione /sospensione protesti evase (chiusure) nell'anno "n"		8,36 (dato sistema PARETO 2018)	<=8,36 gg.	0%	mantenimento atteso che il servizio per il 2020 è stato ridotto di una unità operativa

Descrizione

Servizi efficienti ed efficaci per gli utenti esterni necessitano di una costante attenzione anche ai processi interni e di supporto per i quali occorre, quindi, attivare, se necessario, azioni di miglioramento ed implementazione per incrementarne la qualità. In tale ottica l'azione della Camera di Commercio Venezia Rovigo per il 2020 è rivolta alle attività di seguito descritte.

Adozione protocollo sicuro HTTPS

Il presente progetto va a completare l'attività di migrazione delle procedure camerali su piattaforma che rispetti il protocollo per la comunicazione sicura (https). Si tratta di una attività necessaria ed urgente, in quanto il nostro sito per la comunicazione interna (intranet) contiene molti più dati sensibili di quanto potrebbe contenere un sito web rivolto all'utenza esterna. Infatti, un possibile attacco hacker alla intranet camerale, che deve essere considerata alla stregua di una pagina web, potrebbe potenzialmente portare all'accesso a tutti i dati presenti nella piattaforma Prisma, come, a titolo di esempio, i dati del personale (le cui presenze, tramite elaborazione, vanno ad essere trasferite - in forma aggregata - in Amministrazione Trasparente) o, ancora, le proposte di Giunta/Consiglio nonché dati sensibili relativi alla presenza dei membri alle sedute, l'agenda dei dirigenti e delle sale, solo per citarne alcuni. Come si può notare, l'attività di migrazione risulta non più prorogabile

ed il lavoro già fatto con il sito web nel 2019 ha reso evidente come l'attività che si prospetta sia molto più complessa di quanto possa sembrare. La programmazione del trasferimento in ambiente sicuro consta delle seguenti fasi:

- Migrazione di tutte le procedure da server interni ad Hosting Infocamere
- Adattamento delle procedure in ambiente test e controlli per la verifica del funzionamento complessivo
- Attivazione definitiva del certificato

Passaggio VDI all'ambiente windows 10

In un'amministrazione sempre più dinamica e a contatto con le imprese, diventa necessario mantenere l'aggiornamento degli strumenti hardware e dei relativi Sistemi Operativi, onde offrire un servizio tecnologicamente all'avanguardia. Oltre a tale obiettivo, il progetto prevede anche la sostituzione dei PC che non supportano il Sistema Operativo Windows 10 o il loro aggiornamento, in quanto la manutenzione del Sistema Operativo Windows 7, di cui ogni PC camerale era dotato, scade il 19/01/2020 e l'Ente ha tempo 6 mesi da tale scadenza per adeguare le proprie macchine a Windows 10. Il progetto presentato consta di due fasi, strettamente interconnesse:

1. Sostituzione di tutti i PC che non supportano il Sistema Operativo Windows 10: si tratta di sostituire le macchine non più adeguate o aggiornarle con il nuovo sistema operativo.
2. Aggiornamento del VDI con il nuovo Sistema Operativo Windows 10.

Tali fasi dovranno concludersi entro il mese di luglio 2020.

Digitalizzazione flusso fatture

Tempi più celeri di pagamento e il risparmio derivante dalla riduzione del flusso cartaceo sono gli obiettivi dell'azione di miglioramento che prevede la digitalizzazione dell'intero flusso del pagamento delle fatture.

Con tali finalità, già a partire dall'accorpamento, era stata avviata una nuova procedura che permetteva di digitalizzare l'intera procedura di liquidazione delle fatture, eliminando tutti i passaggi cartacei, con riduzione dei tempi che intercorrono tra il ricevimento e il pagamento delle fatture.

Il progetto si articolava in più annualità in quanto si prevedeva di realizzare la procedura prima per gli uffici interni (Provveditorato – Ragioneria – Risorse Umane) che sono quelli che gestiscono la % maggiore delle fatture e dei pagamenti dell'Ente, per poi estendere la nuova modalità all'intera struttura organizzativa dell'ente.

Nel 2019, rispetto alla programmazione iniziale si è proceduto a rimodulare il progetto in ordine al passaggio al un nuovo sistema contabile al quale tutto il personale dovrà essere aggiornato e formato in quanto anche la procedura digitalizzata di liquidazione delle fatture viene modificata e necessita di un cambiamento delle modalità a partire dall'ordinativo con la creazione di un fascicolo unico per l'intera procedura. Il 2020 sarà quindi l'anno del passaggio di tutta la struttura alla nuova procedura, sia per gli Uffici/Servizi che già avevano digitalizzato il flusso ma che ora lo dovranno fare con le nuove modalità, sia per quelli che ancora utilizzavano la modalità cartacea.

Si procederà quindi alla necessaria formazione a tutto il personale sulla nuova procedura anche con incontri e affiancamenti specifici al fine anche di integrare il processo con l'indicazione dei codici prodotto finalizzato all'implementazione dei dati rilevati dal controllo di gestione.

Mantenimento efficientamento processo sanzioni e protesti

La riforma del sistema camerale con il taglio delle risorse umane (blocco del turnover) e finanziarie (taglio del diritto annuale), nonché l'incremento di nuovi e maggiori servizi da garantire al sistema delle imprese, obbliga la Camera a pensare ed individuare servizi e modalità operative nuove con i quali far fronte ai bisogni e alle aspettative dei propri utenti, ricercando soluzioni organizzative che necessitano di un coinvolgimento del personale sempre più trasversale ai diversi processi con capacità di adattamento al cambiamento e flessibilità al ricollocamento all'interno della struttura su materie nuove e/o diverse.

In tale contesto a fine 2018, al fine di prevenire possibili criticità e nell'ottica dell'implementazione dei servizi che governano la gestione dei protesti e delle sanzioni e dei brevetti e marchi, si è proceduto ad una revisione delle unità organizzative cui fanno capo i processi in oggetto (Ufficio Protesti – Servizio Sanzioni – Ufficio Tutela della Proprietà Industriale) finalizzata ad un incremento dell'efficienza ed efficacia dei relativi processi anche in termini di soddisfazione dell'utente finale.

In tale ambito è stato avviato uno specifico piano di miglioramento volto a recuperare efficienza nel processo di gestione delle “sanzioni”, con un recupero dell’arretrato, e nel processo “protesti”, con una riduzione dei tempi so di cancellazione, mantenendo altresì l’attenzione al funzionamento complessivo dello sportello riducendo al minimo eventuali possibili disservizi. Per il 2020, considerato che a seguito di riorganizzazione del Servizio Sanzioni e Protesti, si è proceduto alla riduzione di una unità di personale e non è più possibile garantire il supporto del personale di altre strutture (Legale e Amministrazione Trasparente) in quanto impegnato su altri obiettivi (in termini di FTE -0,936 pari alla lavorazione di circa 300 pratiche), al fine di non perdere i risultati ottenuti si punta al mantenimento del target 2019.

Benefici/miglioramenti attesi per i beneficiari esterni/interni

Rendere automatica e sicura la intranet camerale, protezione dei dati sensibili presenti nelle piattaforme interne
Strumenti informatici aggiornati che permettano di lavorare con più rapidità
Riduzione dei tempi di pagamento e dei flussi cartacei
Riduzione dei tempi dei processi sanzioni e protesti

Prospettiva BSC: Imprese, cittadini ed istituzioni

Obiettivo Strategico 10. Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare

Obiettivo Operativo "Migliorare gli strumenti di comunicazione interna e esterna"

Nuovo servizio attivato o accrescimento/mantenimento di quelli esistenti	Indicatori di risultato				Standard iniziale (se rilevabile)	Target 2020	Miglioramento atteso rispetto allo standard iniziale (se rilevato)	
	descrizione/algorithmo	UO coinvolte	Impegno previsto				%	Note
			ore	FTE				
Implementazione CRM	n. riunioni comitato redazione	Servizio Relazioni Esterne - URP - Servizi/Uffici del comitato di Redazione Ufficio comunicazione e statistica	3345	2,11	6	>=8	33,33%	
	n. nuove aziende inserite nel 2020				110	>=150	36,36%	
Nuovo strumento integrato di gestione delle relazioni istituzionali	Popolamento strumento con anagrafiche per categorie di soggetti istituzionali esterni: n. categorie popolate	Servizio Relazioni Esterne - URP - Ufficio comunicazione e statistica	3345	2,11		>= 10		attività nuova
	Popolamento strumento con anagrafiche per categorie di soggetti interni (sistema camerale, organi camerale e organismi partecipati)	Segreteria Generale - Ufficio legale				100%		attività nuova
Redazione e diffusione Bilancio di mandato CCIAA VE RO 2015 - 2020	numero uffici/servizi coinvolti	Servizi/uffici coinvolti nel progetto	3345	2,11		>= 10		attività nuova
	Pubblicazione report digitale e cartaceo	Servizio Relazioni Esterne Provveditorato				100%		attività nuova

Descrizione

Una pubblica amministrazione moderna ed efficace deve essere in grado non solo di realizzare attività/progetti idonei a cogliere e soddisfare i bisogni dei propri utenti di riferimento ma anche di saper comunicare in modo adeguato quanto effettivamente realizzato e i risultati raggiunti. Non saper comunicare equivale a uno spreco, in termini di organizzazione, e ad una sottrazione di informazioni utili in termini sociali. In tale contesto la L. n.150/2000 rappresenta un passaggio fondamentale per la comunicazione nella Pubblica Amministrazione in quanto disciplina le "attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni" come attività finalizzate all'attuazione dei principi di trasparenza ed efficacia dell'azione amministrativa. La Camera di Commercio Venezia Rovigo da sempre annovera tra i suoi obiettivi quello di creare una relazione efficace con i propri stakeholder, in primis il mondo delle imprese, una relazione fondata sui contenuti, in modo da portarli a dividerne le finalità e l'organizzazione con un coinvolgimento costante. La comunicazione si distingue, in particolare, in comunicazione interna e comunicazione esterna. La comunicazione esterna rivolta ai propri stakeholder esterni la quale contribuisce a costruire la percezione della qualità dei servizi resi e costituisce un canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione del cliente/utente, tale da consentire all'organizzazione di adeguare di volta in volta il servizio offerto. La comunicazione interna che, coinvolge tutta la struttura interna dell'ente e si pone come complementare e funzionale alla comunicazione esterna efficiente ed efficace. In tale ottica e con i fini come sopra descritti nel corso del 2020 saranno attivate le seguenti iniziative/azioni di miglioramento:

Implementazione CRM

Si tratta della prosecuzione e implementazione dell'attività avviata nelle precedenti annualità per la ristrutturazione del CRM quale strumento operativo a supporto dell'azione di comunicazione della Camera. In particolare l'azione è mirata a consolidare la buona pratica del comitato di redazione attivato in via sperimentale nel 2019 e ad incrementare le imprese che aderiscono al servizio.

Nuovo strumento integrato di gestione delle relazioni istituzionali

L'attivazione del nuovo strumento integrato di gestione delle relazioni istituzionali coglie le opportunità offerte dal set di strumenti di posta elettronica IC Suite - G mail, con particolare riferimento, nel menu delle AAPP GOOGLE, agli strumenti di gestione CONTATTI – DRIVE - CALENDAR. A seguito della progressiva dismissione del software Filemaker, i contatti istituzionali e le agende del Presidente e dei dirigenti potranno essere gestiti attraverso il nuovo strumento condiviso, secondo le seguenti modalità organizzative:

CONTATTI: migrazione dei contatti istituzionali da Filemaker alla rubrica CONTATTI del nuovo account specifico eventi.cciaa@dl.camcom.it, che potrà essere utilizzato da personale delle Aree 1 e 2 (Segreteria Generale – Relazioni Esterne URP e Comunicazione Statistica – Promozione) autorizzato al trattamento dai ai sensi del Reg. UE 2016/679 (GDPR). Per la migrazione iniziale e l'aggiornamento annuale, si utilizzerà una cartella condivisa (riservata ai medesimi uffici) nel server camerale, in cui tracciare le diverse fasi di aggiornamento annuale (tra giugno e settembre) degli elenchi di contatti per le diverse categorie istituzionali. Ulteriori aggiornamenti potranno avvenire in corso d'anno, in progress, a fronte dell'arrivo di comunicazioni relative a rinnovi di cariche istituzionali, politiche o di rappresentanza.

DRIVE: gestione condivisa di una cartella contenente i piani di diffusione eventi / gli inviti o convocazioni di incontri, da inviare tramite mailing istituzionali, così come gli elenchi in cui annotare le conferme di presenza, nonché eventuali materiali promozionali (depliant / programma evento / circolare informativa) da allegare ai mailing.

CALENDAR (AGENDA): attivazione e gestione tramite Google Calendar dell'agenda del Presidente della Camera di Commercio e dei dirigenti.

Il progetto si sviluppa in 5 fasi:

- 1) Attivazione account eventi.cciaa@dl.camcom.it e predisposizione file standard di caricamento di elenchi di contatti
- 2) Condivisione cartella in L:/TRASVERSALI/AGGIORNAMENTO INDIRIZZARI per la gestione dell'aggiornamento annuale degli indirizzari tra giugno e settembre, salvo aggiornamenti in corso d'anno.
- 3) Popolamento delle anagrafiche contatti nell'account condiviso (ripartizione del lavoro di aggiornamento e caricamento tra gli uffici coinvolti)
- 4) Avvio mailing istituzionali per la diffusione circolari / inviti istituzionali
- 5) Programmazione 1^ aggiornamento annuale e verifica metodologia

Redazione e diffusione Bilancio di Mandato

Al termine del primo quinquennio dall'accorpamento dei due enti storici camerale di Venezia e Rovigo, alla luce dell'avvio dell'iter di rinnovo degli Organi previsto per Luglio 2020, è opportuno raccogliere e condividere con amministratori e stakeholder della Camera di Commercio di Venezia Rovigo una relazione sull'attività realizzata dal 2015 al 2020, da pubblicare nella forma di un report digitale e da stampare in numero limitato di copie cartacee per le relazioni istituzionali. Le attività si svilupperanno come segue:

1^ semestre 2020: impostazione e raccolta contenuti - redazione testi e stampa pubblicazione

2^ semestre 2020: pubblicazione on line nel sito camerale, piano di diffusione della pubblicazione digitale e cartacea a tutti gli stakeholder territoriali ed e del sistema camerale potenzialmente interessati.

SERVIZI COINVOLTI per le attività di coordinamento generale, elaborazione grafica e stampa pubblicazione:

- raccolta contributi delle singole aree e impostazione bozza documento generale: Servizio Relazioni Esterne URP – Comunicazione
- coordinamento temi report economico statistico (1^ capitolo) "Economia di territorio Ve Ro 2015 - 2020" : Comunicazione Statistica
- atti e incarichi al grafico per impaginazione digitale e alla stamperia: Relazioni Esterne con Provveditorato e Camera Servizi

UFFICI COINVOLTI nell'invio relazioni sull'attività 2015 – 2020, tramite breve testo, iniziative significative e foto eventi / pubblicazioni:

Urp- Segreteria generale - Registro Imprese (compresi uff impresa digitale e start up) – PID – Partecipazioni - Promozione (in raccordo con Camera Servizi e Nuovo Centro Estero veneto) - Progetti Internazionali - Tutela del Mercato (Vigilanza- Metrico - Mediazione) - Amministrazione Trasparente- Ragioneria - Risorse Umane

Benefici/miglioramenti attesi per i beneficiari esterni/interni

Maggiore condivisione degli indirizzi istituzionali da parte degli uffici coinvolti nelle relazioni istituzionali dell'Ente

Utilizzo ed eventuale condivisione ristretta nella suite G-mail delle agende di Presidenza e dei dirigenti, per migliorare le relazioni esterne

Gestione più efficiente dei mailing per inviti ad eventi istituzionali e meeting, con attenzione al trattamento dati ex GDPR Reg. UE 2016/679

Aggiornamento programmato degli indirizzi su base annuale ed in progress con riduzione dei ritorni di posta per invii errati

Miglioramento delle relazioni istituzionali tramite il controllo della procedura di inviti – conferme

La consegna del Bilancio di mandato ai nuovi amministratori, in seguito dell'insediamento degli Organi per il mandato 2020 – 2025, fornirà un'utile orientamento sui filoni prioritari di intervento dell'Ente camerale, sotto il profilo delle funzioni amministrative e promozionali, che, insieme alle relazioni sulla performance, potrà supportare la continuità nella mission della Camera di Venezia Rovigo, nel contesto del sistema camerale regionale e nazionale, ma anche in relazione alle policy di sviluppo locale gestite in collaborazione con i principali attori sul territorio. La capillare diffusione della pubblicazione in formato digitale attraverso il sito, i social e mailing mirati, rappresenterà una campagna di comunicazione a supporto del posizionamento dell'Ente nel contesto istituzionale, ma si tradurrà anche in uno strumento pratico per le imprese, utile per conoscere più da vicino servizi tradizionali e innovativi, nonché le iniziative di promozione dei territori e a supporto dello sviluppo del business.