

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 2019-2021

Prospettiva BSC: Imprese, cittadini ed istituzioni						
Obiettivo Strategico 1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse						
<b>Obiettivo Operativo</b> Promozione e diffusione della "digitalizzazione" e dell'"innovazione" delle imprese del territorio finalizzata al miglioramento della capacità produttiva e della competitività						
	Azione/Progetto	Indicatore	Target 2019	Risultati al 31/12/2019	% ragg.to	Servizi/Uffici
SCHEDA 1	<b>Avvio nuovo servizio Punto Impresa Digitale</b> II^ annualità programma/azione già presente e approvata nel PDP 2018/2020	n. giorni che intercorrono dalla data di scadenza del Bando all'approvazione della graduatoria di assegnazione (individuazione dei beneficiari)	<= 90 gg. (con tolleranza di 35gg.)	87,13 gg.	100%	Servizio Promozione Territori
		n. ore di sportello anno 2019 / n. ore sportello anno 2018 (mantenimento punto di assistenza Comune di Portogruaro)	>= 1	1	100%	Servizi uffici RI
		n. aziende a cui è stata fatta attività di informazione agli sportelli su PID + n. aziende alle quali è stata fatta formazione/informazione con incontri specifici anche c/o le aziende	>= 350	864	100%	Servizi Uffici RI Ufficio PID
		n. aziende coinvolte nelle diverse attività	>= 300	727	100%	Servizio Promozione Territori - Servizi/Uffici RI - Ufficio PID
<b>Raggiungimento dei target attesi:</b>						
n. 727 imprese coinvolte nei diversi servizi/iniziative previste (n. 103 Bando voucher; n. 66 Progetto in collaborazione con Cà Foscari; n. 160 nell'ambito dell'evento PID day; n. 398 coinvolte nell'attività di Selfi e Zoom 4.0 per rilevazione del grado di maturità digitale)						
n. 864 imprese coinvolte in attività di formazione/informazione (n. 484 contattate agli sportelli RI con compilazione di scheda apposita scheda informativa; n. 375 partecipanti alle iniziative di formazione "Eccellenze in digitale" e altre organizzate dalla Camera).						
n. 87,13 gg. di media su 8 assegnazioni realizzate su un totale di 3 bandi realizzati nel corso del 2019 (Bando Voucher misura A e B; Bando progetto Cà Foscari e Bando sportelli decentrati PID)						

**Prospettiva BSC: Imprese, cittadini ed istituzioni**

Obiettivo Strategico 3. Promuovere l'alternanza scuola-lavoro, l'orientamento alle professioni e le politiche attive del lavoro in collaborazione con le istituzioni e il sistema delle imprese (ASL - mercato del lavoro - nuova impresa)

**Obiettivo Operativo** Sviluppo del ruolo della CCIAA nella promozione e attuazione dell'ASL nel territorio delle due provincie

SCHEDA 2	Azione/Progetto	Indicatore	Target 2019	Risultati al 31/12/2019	% ragg.to	Servizi/Uffici
	<b>Servizi aggiuntivi ASL</b> III^ annualità programma/azione già presente e approvata nel PDP 2018/2020	n. stage in ASL c/o gli uffici camerale	>= 8	8	100%	Settore programmazione – Servizi/Uffici RI – Servizio Amministrazione Trasparente – Servizio Patrimonio – Servizio Contabilità Aspò – Ufficio comunicazione Statistica – Servizio Sanzione protesti
n. giorni che intercorrono dalla data di scadenza del Bando all'approvazione della graduatoria di assegnazione (individuazione dei beneficiari)		<= 90 gg. (con tolleranza di 35gg.)	71,50 gg.	100%	Servizio Promozione Territori	
n. convenzioni/iniziativae attivate/mantenute con Istituti/Scuole/Università		>= 40	18	45%	Servizio Alternanza Scuola Lavoro	

**Raggiungimento dei target attesi:**

n. 8 percorsi di Alternanza attivati c/o Uffici/Servizi della CCIAA (coinvolti 3 Istituti)

n. 71,50gg. di media su 6 assegnazioni realizzate su un totale di 2 bandi realizzati nel corso del 2019 (Bando Voucher e Bando sportelli decentrati ASL)

n. 18 iniziative attivate (n. 8 progetti formativi attivati; Premio storie di alternanza aprile 2019; un giorno di orientamento nell'ambito della Cerimonia premiazione storie ASL; Job Day progetto fondo perequativo con n. 4 classi Istituti superiori di cui 2 provincia di Venezia e 2 provincia di Rovigo; n. 1 Convenzione IIS Liceo Bocchi-Galilei sottoscritta per tirocini ASL; n. 2 Follow up progetto soft Skills; una giornata di orientamento nell'ambito della visita c/o Istituto Colombo Adria). Il parziale raggiungimento del target è dovuto al rallentamento dell'attività che, nella seconda parte dell'anno, ha scontato dei cambiamenti normativi sulla materia che di fatto ha bloccato la possibilità si attivare nuovi stage ASL c/o gli uffici camerale.

Prospettiva BSC: Imprese, cittadini ed istituzioni						
Obiettivo Strategico 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, legalità e tutela del mercato						
SCHEDA 3	Obiettivo Operativo Consolidamento funzioni associate – Sorveglianza settore orafa e strumenti per pesare grande distribuzione					
	Azione/Progetto	Indicatore	Target 2019	Risultati al 31/12/2019	% ragg.to	Servizi/Uffici
	Azione 1 - Uscite ispettive di sorveglianza sul settore orafa e sugli strumenti per pesare nella grande distribuzione	Percentuale di ispezioni sugli orafi iscritti n. orafi con almeno una ispezione / n. orafi iscritti %	>= 20%	23,90%	100%	Servizio Tutela del consumatore e della fede pubblica /Ufficio Metrico e Vigilanza
		n. supermercati in cui effettuare la sorveglianza degli strumenti per pesare	>=20	21	100%	
	Obiettivo Operativo Vigilanza e controllo sicurezza e conformità prodotti					
Azione/Progetto	Indicatore	Target 2019	Risultati al 31/12/2019	% ragg.to	Servizi/Uffici	
Azione 2 – Realizzazione del progetto Mise Unioncamere in materia di controllo, vigilanza del mercato e tutela dei consumatori, con particolare riferimento alla sicurezza dei prodotti, annualità 2019, con minore FTE dedicato.	n. prodotti oggetto di vigilanza	>= 28	28	100%	Servizio Tutela del consumatore e della fede pubblica /Ufficio Metrico e Vigilanza	
<p><b>Azione 1 Raggiungimento dei target attesi:</b>            la % del 23,90 è determinata da n. 27 orafi ispezionati su n. 113 totale degli orafi iscritti. Le uscite ispettive sul settore orafa hanno riguardato 27 Orafi iscritti al Registro nelle seguenti date: 08/02:2; 01/03:2; 11/04:1; 08/05:1; 20/06:2; 05/09:2; 19/09:1; 26/09:2; 02/10:1; 04/10:1; 22/10:1; 07/11:1; 29/11:3; 06/12:2; 12/12:1; 17/12:2; TOTALE 27            Non sono state riscontrate violazioni. Sono stati prelevati a campione 3 oggetti in metallo prezioso, che inviati al Laboratorio, preventivamente incaricato, per l'esame del saggio, si sono rivelati conformi.            Sono stati controllati gli strumenti per pesare in 21 supermercati.</p> <p><b>Azione 1 Raggiungimento dei target attesi:</b>            Nel 2019 l'Ufficio Vigilanza prodotti ha svolto regolarmente, pur in assenza di una risorsa a tempo pieno, il programma annuale di vigilanza sulla sicurezza dei prodotti, che ha visto l'effettuazione di uscite ispettive volte all'analisi di 28 prodotti così suddivisi 4</p>						

prodotti generici, 16 giocattoli, 8 prodotti elettrici.  
 Queste le date uscite ispettive:09/05;13/05;23/05;12/06;26/07;05/08  
 Su tutti è stata svolta l'analisi della conformità dell'etichettatura, 8 sono stati inviati ai rispettivi Laboratori di settore, preventivamente selezionati, per ulteriori analisi documentali/fisiche.  
 I prodotti sono risultati tutti conformi e, con tale esito, è stato aggiornato il sistema di monitoraggio nazionale sulla sicurezza dei prodotti VIMER. Il progetto è stato interamente finanziato da risorse del MISE, per il tramite di Unioncamere nazionale.

Prospettiva BSC: Processi interni e qualità						
Obiettivo Strategico 7. Semplificazione e sburocratizzazione degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese						
Obiettivo Operativo Sviluppare ed efficientare i servizi nel settore ambiente						
	Azione/Progetto	Indicatore	Target 2019	Risultati al 31/12/2019	% ragg.to	Servizi/Uffici
SCHEDA 4	<b>Azione 1 - Anticipo dei tempi di sospensione delle imprese che non hanno pagato il diritto annuale</b> programma/azione di mantenimento avviata nel PDP 2018/2020	Adozione della "delibera di sospensione" della sezione Albo Gestori	entro il 1/6/2019	16/05/2019	100%	Servizio Ambiente Ufficio Albo Gestori Ambientali Ufficio Unico Regionale Ambiente
	<b>Azione 2 - Verifiche idoneità Responsabili Tecnici</b> programma/azione di mantenimento avviata nel PDP 2018/2020	n° prove corrette e verbalizzate lo stesso giorno / n° prove di Verifiche idoneità Responsabili Tecnici	100%	100%	100%	
		n° comunicazioni sull'esito della prova effettuate al candidato entro 24 ore / n° comunicazioni prove eseguite	100%	100%	100%	
<b>Azione 1 Raggiungimento dei target attesi:</b> L'ufficio segreteria della Sezione ha rispettato le tempistiche prefissate e le relative azioni; infatti, in data 16 maggio 2019, anticipando addirittura il termine dell'1 giugno inizialmente prefissato, la Sezione Regionale del Veneto ha deliberato la sospensione delle imprese non in regola con il pagamento dei diritti annuali. Si ricorda che, ai sensi dell'art. 20, comma 1, lett. f), il perdurare della sospensione a causa del mancato pagamento dei diritti annuali e per più di 12 mesi, comporta la cancellazione dall'Albo gestori. Il raggiungimento degli obiettivi è misurabile con i seguenti documenti: Verbale della riunione della Sezione del Veneto n. 8/2019 con cui si delibera la sospensione per mancato pagamento dei diritti annuali.						

### **Azione 2 - Raggiungimento dei target attesi:**

L'organizzazione delle verifiche del 2019 (85 / 85 in data 07/03/2019; 81/81 in data 16/07/2019 e 73/73 in data 16/10/2019), hanno rispettato il target prefissato dall'ufficio segreteria della Sezione.

Nello specifico, il giorno dell'esame si è provveduto a:

- riconoscere i candidati
- distribuire le prove di esame, effettuare la sorveglianza nelle 2 ore a disposizione per lo svolgimento
- ritirare le prove
- avviare e terminare le procedure di correzione
- approvare il verbale della Commissione di esame
- pubblicare la graduatoria degli idonei
- inviare le relative mail/pec con gli esiti ai candidati

il target prefissato dalla segreteria della Sezione è stato ampiamente rispettato. La società informatica del sistema camerale Ecocerved scarl può mettere a disposizione copia delle mail/pec inviate ai candidati dalla quale si evincono la data e l'ora d'invio.

<b>Obiettivo Operativo</b> Digitalizzazione dei processi camerali						
	<b>Azione/Progetto</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target 2019</b>	<b>Risultati al 31/12/2019</b>	<b>% ragg.to</b>	<b>Servizi/Uffici</b>
<b>SCHEDA 5</b>	<b>certificato di origine telematico (stampa in azienda)"</b>	n. aziende che aderiscono al servizio	>= 40 (+ 30 rispetto al 2018)	41	100%	Ufficio Certificazioni Estero
	programma/azione di mantenimento avviata nel PDP 2018/2020	tempi di prima risposta all'utente per rilascio Certificati d'origine richiesti on-line	entro 1 giorno lavorativo	1gg	100%	

### **Raggiungimento dei target attesi:**

Il servizio di "stampa in azienda" dei Certificati di Origine (C.O.) è un servizio complementare offerto alle imprese, che si affianca al normale servizio di rilascio e ritiro dei C.O. presso gli sportelli dell'Ufficio Certificazioni Estero. Alla data del 31/12/2019 le imprese che risultano aver aderito al servizio sono 41 (+ 30 nuove imprese rispetto al dato al 31/12/2018). Per raggiungere gli obiettivi previsti, l'Ufficio Certificazioni Estero di Rovigo, ha continuato anche per il 2019 nell'attività di sensibilizzazione delle aziende evidenziando i vantaggi in termini di tempo/costi del nuovo servizio offerto e fornendo la necessaria formazione sulle modalità e fasi di funzionamento:

- invio, da parte dell'impresa alla CCIAA, della richiesta del rilascio del certificato di origine sottoscritta digitalmente;
- vidimazione della richiesta di rilascio del certificato di origine da parte della CCIAA
- invio all'impresa, da parte della CCIAA, del file elettronico firmato digitalmente;

- stampa, tramite applicazione telematica, del certificato di origine senza doversi recare presso l'Ufficio camerale per il ritiro della versione stampata. Il raggiungimento del target previsto di almeno 30 imprese in più rispetto alle 10 del 2018 è riscontrabile dai moduli di adesione inviati alla CCIAA e presenti agli atti dell'Ufficio Commercio Estero.

<b>Obiettivo Operativo</b> Miglioramento della qualità e della trasparenza della banca dati RI						
	<b>Azione/Progetto</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target 2019</b>	<b>Risultati al 31/12/2019</b>	<b>% ragg.to</b>	<b>Servizi/Uffici</b>
SCHEDA 6	cancellazione imprese ai sensi DPR 247/2004	n. procedimenti avviati su 2735 imprese individuali con partita iva cessata	<b>&gt;= 40%</b>	40,29%	100%	Servizi/Uffici RI
	Accertamento della violazione dell'omesso deposito del bilancio: irrogazione della sanzione	n. accertamenti su totale imprese contestate nel 2018 (270)	<b>&gt;= 10%</b>	10%		Ufficio Sanzioni RI
	verifica dinamica dei requisiti per l'esercizio dell'attività di Agente d'affari in mediazione	n. imprese verificate / n. imprese da verificare Agenti d'affari in mediazione	<b>&gt;= 40%</b>	100%	100%	Ufficio Albi e Ruoli

**Raggiungimento dei target attesi:**

**1) Cancellazione imprese ai sensi DPR 247/2004:** Alla data del 31/12/2018 le imprese con partita iva cessata ed ancora iscritte al registro imprese corrispondevano a **2735** posizioni. Nell'arco del 2019 i procedimenti avviati per la cancellazione d'ufficio sono stati pari a **1102** raggiungendo il target del 40% (40,29%). Si ricorda che il procedimento è disciplinato dall'art.2 del D.P.R 247 che dispone "..... L'ufficio del registro delle imprese, rilevata una delle circostanze indicate al comma 1, lettere a), b), c) e d), mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento inviata all'indirizzo della sede che risulta iscritta nel registro e alla residenza anagrafica dell'imprenditore, richiede l'annotazione della cessazione o l'indicazione di elementi che dimostrino la permanenza dell'attività ovvero del titolo che consente l'esercizio dell'impresa. L'ufficio, contemporaneamente, procede alla verifica delle circostanze di cui al comma 1. Dell'avvio del procedimento di cancellazione e data notizia mediante affissione all'albo camerale.....".

Il procedimento si intende avviato quando

1. la/e raccomandata/e con avviso di ricevimento viene/vengono notificata/e all'imprenditore e sono decorsi 30 gg dal loro ricevimento, senza che l'imprenditore abbia fornito riscontro;
2. la/e raccomandata/e viene/vengono restituita/e con l'indicazione di destinatario: irreperibile, sconosciuto, trasferito, e l'ufficio individua la nuova residenza attraverso "PUNTOFISCO" o contattando l'ultimo Comune di residenza, e procede ad un nuovo invio della raccomandata;

In tale caso il procedimento si intende avviato quando:

- 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 l'avvio della procedura sono state redatte due guide operative: una riguardante le fasi da seguire per il procedimento di cancellazione d'ufficio ed un'altra per l'utilizzo del programma di protocollazione. A ciascun dipendente è stata inviata una e-mail con elencate le posizioni da verificare ed un format di lettera da inoltrare alle imprese verificate.

E' stato inoltre predisposto un file excell di rendicontazione dell'attività svolta da ciascun dipendente. Il personale coinvolto nell'attività è pari a 31

## **2) Accertamento della violazione dell'omesso deposito del bilancio: irrogazione della sanzione**

alle quali è stato contestato nel 2018 il mancato deposito di bilancio per una o più annualità sono state **468**. Di queste, a seguito della richiesta di regolarizzazione, alcune in autonomia hanno depositato i bilanci o motivato il mancato deposito. Per le restanti, pari a **270** imprese, è stata intrapresa la procedura per l'irrogazione della sanzione. Nel corso del 2019 sono stati emessi verbali di accertamento pari al **10%** del totale.

Si precisa che i verbali devono essere inviati a tutti i soci amministratori tramite raccomandato a/r . Il personale coinvolto nell'attività è pari a 2.

## **3) Verifica dinamica dei requisiti per l'esercizio dell'attività di Agente d'affari in mediazione:**

In ottemperanza a quanto previsto dagli art 7 e 8 del Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 26/10/2011 nel corso del 2019 si è provveduto alla verifica della permanenza dei requisiti per l'esercizio dell'attività di agente di affari in mediazione.

Sulla base dell'elenco estrapolato da Infocamere e dopo un primo invito trasmesso con pec massiva nel 2018, per le imprese che hanno inviato la documentazione tramite pratica telematica Comunica, si è provveduto:

- all'evasione delle pratiche le cui posizioni sono risultate regolari (possesso dei requisiti previsti dalla norma compresa la verifica dell'assenza di incompatibilità a carico dei titolari/legali rappresentanti, verifica dei casellari giudiziali, verifica della sottoscrizione dell'apposita polizza per rischi professionali);
- alla richiesta di integrazione della documentazione o di regolarizzazione della posizione, quando possibile, per le imprese che presentavano alcune irregolarità;
- all'avvio del procedimento di inibizione per le imprese che sono risultate aver perso i requisiti di legge e conseguente inibizione dell'attività;
- all'avvio del procedimento di inibizione dell'attività (tramite PEC o racc AR) per mancato riscontro alla verifica dinamica alle imprese inadempienti a tale obbligo, con le indicazioni per la presentazione della pratica telematica ComUnica nel termine di 30 gg dalla notifica.

Sono state verificate 707 imprese su 707. Il personale coinvolto nell'attività è pari a 4

**Prospettiva BSC: Processi interni e qualità**

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** Il Customer Relationship Management (CRM): strumento operativo a supporto della strategia di intervento e di comunicazione della Camera

SCHEDA 7	Azione/Progetto	Indicatore	Target 2019	Risultati al 31/12/2019	% ragg.to	Servizi/Uffici
	implementazione CRM III <sup>a</sup> annualità programma/azione già presente e approvata nel PDP 2018/2020	numeri uffici/servizi coinvolti	>=10	12	100%	Tutte le Unità Organizzative (Servizi/Uffici) coinvolte
		n. riunioni comitato redazione	>= 6	6	100%	
		n. schede alimentazione CRM restituite dagli parte degli uffici coinvolti	>=10	10	100%	
		n. di campagne marketing effettuate con Ciao Impresa o Dynamics 365	>=6	8	100%	Servizio Relazioni Esterne URP – Ufficio
n. nuove aziende inserite nel 2019		>= 110	232	100%	Comunicazione/Statistica	

**Raggiungimento dei target attesi:**

Nel 2019 è proseguito il processo di implementazione del CRM quale strumento operativo a supporto dell'azione di comunicazione della Camera finalizzato a diminuire la distanza tra imprese e Camera di Commercio ed avvicinare imprese e professionisti ai servizi e-gov offerti dalle piattaforme del sistema camerale, nell'ambito delle iniziative PID, lavorando in rete con gli intermediari (commercialisti, notai, associazioni di categoria, consulenti) grazie ad una comunicazione mirata. L'idea iniziale di riuscire a procedere con l'attivazione del nuovo CRM Dynamics 365 ha avuto una battuta d'arresto legata all'implementazione delle modifiche e integrazioni necessarie per garantire la compliance con la nuova normativa in materia di trattamento dei dati personali. L'attività è quindi proseguita con Ciao Impresa con sperimentazione campagne in giorni diversi e analisi dei dati di lettura/apertura dei link trasmessi da parte dei destinatari.

In particolare sono state sviluppate le seguenti attività:

- n. 6 riunioni del Comitato di Redazione costituito nel 2018 (19/4, 11/7, 4/9, 11/10, 15/11 e 18/12): gli incontri hanno permesso di attivare il coordinamento dell'attività di gestione del sistema CRM, ma anche di raccolta delle notizie/iniziativa da veicolare ad aziende ed intermediari tramite le campagne marketing realizzate via CRM, canali social e mailing diretti;
- n. 12 unità organizzative coinvolte nel Comitato: Servizio promozione territori, Ufficio di progetto PID, Ufficio Segreteria Generale, Servizio Ambiente, Ufficio certificazione estero; Ufficio tutela della proprietà industriale, Ufficio progettazione comunitaria; Servizio diritto annuale, Settore programmazione e controllo di gestione e Settore semplificazione amministrativa, Camera Servizi Sportello nuova impresa, Ufficio comunicazione/statistica, URP
- nel corso dell'anno a ciascuna delle uo coinvolte nel Comitato è stata richiesta la compilazione di un apposito format (mail del 27/11/2019) per la

raccolta e il coinvolgimento di imprese con le quali alimentare il CRM. Tutti hanno provveduto alla restituzione delle schede con le quali si è proceduto all'alimentazione per Ciao Impresa, per completare gli aggiornamenti anagrafici nel vecchio gestionale e migrare in seguito al nuovo. Grazie anche a queste schede si è potuto incrementare il CRM, nel 2019, di n. 232 nuove imprese.

- grazie al contributo e al lavoro portato avanti anche con il Comitato di redazione, trasversalmente alle newsletter quindicinali, sono state effettuate n. 8 campagne tematiche sui filoni prioritari corrispondenti a progetti della Camera: Primavera Smart, eventi Green Economy-Ambiente, Promozione bandi, eventi Nautica-progetti comunitari, Eccellenze in digitale, Pld day anticipato da video interviste, Customer satisfaction, Ultramet.

<b>Obiettivo Operativo</b> Mantenimento e implementazione del Sistema di Gestione Qualità						
	<b>Azione/Progetto</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target 2019</b>	<b>Risultati al 31/12/2019</b>	<b>% ragg.to</b>	<b>Servizi/Uffici</b>
<b>SCHEDA 8</b>	<b>Implementazione Sistema gestione qualità</b> programma/azione già presente e approvata nei precedenti PDP come progetto finalizzato	N° audit interni realizzati entro il 30.09.19 / n° audit interni da realizzare	>= 80%	100%	100%	Personale con funzioni di auditor interni
		N° audit esterni per mantenimento della certificazione superati positivamente / N° audit esterni	100%	100%	100%	Servizio qualità Tutti i responsabili di Settore/Servizio/Ufficio
		Realizzazione customer esterna (in attuazione del progetto di fattibilità elaborato nel 2018)	Entro 30/11/2019	15/10/2019	100%	Servizio Qualità Servizio Relazioni Esterne URP Ufficio Comunicazione Statistica
		Individuazione indicatore processo "sanzioni per mancato pagamento diritto annuo" secondo indicazioni audit esterno	Entro il 30/11/2019	30/09/2019		Servizio Diritto Annuo Servizio Qualità

**Raggiungimento dei target attesi:**

La Camera di Commercio Venezia Rovigo è attualmente certificata ISO 9001:2015 certificazione resa possibile grazie all'ampliamento, nel corso del 2016, anche alla sede di Rovigo e all'aggiornamento del sistema di gestione della qualità alla versione 2015 nel 2017.

La certificazione di qualità ISO 9001:2015 è uno degli strumenti fondamentali con i quali la Camera di Commercio Venezia Rovigo 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 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.

Esso è frutto di un processo di continuo aggiornamento e implementazione volto a garantire il mantenimento della certificazione,. In particolare nel corso del 2019 l'attività è implementata con le seguenti iniziative di miglioramento che tengono conto delle opportunità di miglioramento che vengono segnalate nel corso dei riesami della direzione e nel corso dell'audit esterno annuale:

- realizzazione degli audit interni con anticipo rispetto ai tempi normalmente assicurati negli anni precedenti e in % maggiore rispetto al 2018: tutti gli audit interni (n. 18 verbali) sono stati realizzati entro la data del 30/09/2019;
- superamento dell'audit esterno di mantenimento che si è sviluppato in tre giornate nel mese di novembre e certificazione finale rilasciata il 6/11/2019.
- individuazione e misurazione di un indicatore che monitori il processo relativo alle sanzioni per mancato pagamento del diritto annuale in termini di emissione della sanzione per errori nel processo di elaborazione dei dati, dipendenti da CCIAA: previo incontri e confronti con il Servizio Diritto annuale per analizzare il processo in tutti i suoi aspetti e dettagli e possibilità di rilevazione dei dati necessari alla misurazione si è arrivati all'individuazione del seguente indicatore: "Numero di errori imputati al Servizio Diritto Annuale su numero errori totali rilevati o segnalati" il cui monitoraggio è partito dal 1/10/2019. L'indicatore è stato quindi inserito con indicatore e target nel piano miglioramento 2020.
- realizzazione customer dei servizi strutturata e avvio di percorsi di miglioramento sui fattori il cui valore di riferimento è stato il valore medio: nella prima parte dell'anno si è proceduto a diverse riunioni e incontri tra il Servizio programmazione e qualità e il Servizio Comunicazione e Statistica per la definizione delle modalità con le quali procedere alla customer e definizione del modello e del campione di 25.000 imprese da coinvolgere. Si è quindi proceduto all'elaborazione del modulo di compilazione Google alla quale è seguito l'estrazione del campione dal Registro Imprese e invito tramite e-mail alla compilazione linkando al modulo. La mail è stata inviata il 15/10/2019 con chiusura della rilevazione al 15/11/2019. I dati sono stati estratti e analizzati con utilizzo di grafici inseriti anche nella Relazione sulla performance 2019.

<b>Obiettivo Operativo</b> Razionalizzazione e revisione processi e procedure interne in termini di efficientamento e riduzione dei tempi						
	<b>Azione/Progetto</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target 2019</b>	<b>Risultati al 31/12/2019</b>	<b>% ragg.to</b>	<b>Servizi/Uffici</b>
<b>SCHEDA 9</b>	digitalizzazione del flusso per la liquidazione delle fatture III <sup>a</sup> annualità	Avvio nuova contabilità al 01/01/2020 (redazione Preventivo 2020 con nuova contabilità)	SI	SI	100%	Servizio Risorse Finanziarie
	programma/azione già presente e approvata nel PDP 2017/2019	tempi medi di pagamento delle fatture	<= 16,27 gg. (anno 2017)	19,60 gg.	79,54%	Servizi/Uffici che hanno attivato la procedura già con il vecchio sistema
		n. Uffici e Servizi che hanno digitalizzato il flusso con vecchia contabilità / n. Uffici e Servizi che hanno mantenuto la digitalizzazione del flusso con nuova contabilità	100%	100%	100%	

#### **Raggiungimento dei target attesi:**

La riduzione dei tempi di liquidazione e pagamento delle fatture è uno degli obiettivi di miglioramento e razionalizzazione dei processi che maggiormente impatta negli utenti esterni della Camera. In tale ottica è stata elaborata una nuova procedura che permetta 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 articola in tre annualità 2017/2019 in quanto si è attivata 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, mentre nel 2018 si è proceduto ad estendere la nuova modalità ad ulteriori uffici (n. 4) per le fatture che non necessitano di spaccettamento.

Per il 2019, atteso il previsto passaggio ad un nuovo applicativo contabile che necessita di formazione a tutto il personale coinvolto, al fine di non disperdere i risultati raggiunti nelle precedenti annualità, si è proceduto ad avviare da subito l'implementazione necessaria per partire già con la redazione del Preventivo 2020 con la nuova contabilità. Dopo formazione e incontri di confronto con Infocamere per la reimpostazione delle procedure sul nuovo sistema di contabilità e riconciliazione dei dati con il vecchio, si è arrivati all'adozione del Preventivo 2020 già con la nuova contabilità. Parallelamente ci si è attivati con la formazione al personale degli uffici/Servizi che già procedevano alla liquidazione con la procedura informatica, per non interrompere i flussi digitali con ritorno al cartaceo.

Tutti gli uffici hanno risposto positivamente e sono riusciti a dare continuità alla procedura senza interruzioni (Servizio Ragioneria, servizio risorse umane, servizio provveditorato, progettazione comunitaria, metrico e vigilanza prodotti, Servizio programmazione e controllo, Servizio patrimonio, per un totale di 7 servizi/uffici). Nel corso dell'ultimo trimestre dell'anno, i servizi Ragioneria e Provveditorato hanno prima partecipato ad incontri formativi sul nuovo applicativo, per poi a loro volta formare gli altri Servizi/Uffici interessanti in modo da garantire la continuità del flusso digitale di liquidazione delle fatture. E' chiaro che il passaggio al nuovo sistema non ha potuto non scontare un ritardo (rispetto al dato 2017) nei tempi di pagamento delle fatture elettroniche (il dato viene calcolato con foglio Excel previa estrazione dei dati dalla contabilità) mantenendo comunque un buon livello di riduzione dei tempi rispetto ai 30 gg. previsti per legge.

<b>Obiettivo Operativo</b> Razionalizzazione e revisione processi e procedure interne in termini di efficientamento e riduzione dei tempi						
SCHEDA 10	Azione/Progetto	Indicatore	Target 2019	Risultati al 31/12/2019	% ragg.to	Servizi/Uffici
	Inventariazione informatica dell'archivio storico e di deposito della ex-CCIAA di Venezia, conservato presso l'archivio generale sede San Marco	% fascicoli inventariati digitalmente	>=90%	90%	100%	Ufficio Archivio e protocollo
		tempi di ricerca dati fascicolo dalla richiesta	<= 2gg. lavorativi	1,55 gg.	100%	
<p><b>Raggiungimento dei target attesi:</b></p> <p>L'azione di miglioramento ha riguardato il trasferimento in outsourcing del patrimonio archivistico di pertinenza della Camera di Venezia, conservato presso l'Archivio generale di San Marco, il quale è stato accompagnato dal caricamento in un software archivistico dedicato open source, di schede recanti le informazioni relative ad intitolazioni, contenuti, date e classifica di ogni fascicolo. Tale attività permette, infatti, il reperimento puntuale attraverso strumenti informatici della documentazione archivistica non prodotta serialmente (per la quale l'invio in outsourcing è un flusso costante da molto tempo), relativa a partecipazioni, contributi, missioni all'estero, patrimonio immobiliare e mobiliare, rappresentanze, istruzione e formazione, commercio interno etc.</p> <p><u>Indicatore 1:</u> il sw di archiviazione usato, in versione stand alone - Archimista - è un open source, nato a da un accordo di collaborazione tra Regione Lombardia, Regione Piemonte e Direzione Generale per gli Archivi e messo gratuitamente a disposizione della comunità archivistica.</p> <p>I fascicoli inventariati informaticamente sono 1927 pari al 90%del patrimonio archivistico camerale che era ancora conservato presso i locali dell'archivio generale della ex-sede della Camera di Commercio di Venezia. Come di regola per gli inventari d'archivio, si è proceduto alla redazione delle schede descrittive relative all'Ente produttore ed al complesso archivistico; ogni fascicolo è stato poi compiutamente descritto con intitolazione, date, contenuti, classifica secondo il titolario attuale (la classifica relativa al titolario vigente al momento di apertura; del fascicolo è stata registrata in nota archivistica), stato di conservazione e collocazione nell'unità di conservazione. Ogni unità di conservazione è stata a sua volta etichettata e schedata, per l'invio e l'opportuno rinvenimento da parte dell'outsoucer. Nella maggior parte dei casi, e comunque sino a dove si è potuto, stante il limite dimensionale di tempo per un lavoro di tale ampiezza, si è proceduto anche allo sfolgimento dei fascicoli, in modo da predisporli per la conservazione permanente, tipica dell'archivio storico.</p> <p><u>Indicatore 2:</u> le richieste di consultazione di documentazione archivistica per il 2019, sono state 22, con un tempo di prima risposta complessivo di 34 gg. Il grado di soddisfazione da parte dell'utenza per questo servizio è elevato.</p>						
<b>Obiettivo Operativo</b> Sviluppo e incremento supporto/servizi all'utenza						
SCHEDA 11	Azione/Progetto	Indicatore	Target 2019	Risultati al 31/12/2019	% ragg.to	Servizi/Uffici
	Implementazione e miglioramento dell'efficienza dei processi di gestione	n. ore di formazione/affiancamento unità personale coinvolto	>= 4 h.	24,20 h.	100%	Servizio Sanzioni Protesti Ufficio Protesti Ufficio Legale
Tasso di evasione dei verbali di accertamento		>19,77% (dato bench sistema PARETO 2018)	36,80%	100%		

"protesti", "sanzioni", "brevetti e marchi"					Amministrazione Trasparente
	Tempo medio di lavorazione di istanze di cancellazione e annotazione pervenute nell'anno "n"	<8,36 gg. (dato bench sistema PARETO 2018)	6,7 gg.	100%	Ufficio Protesti Ufficio tutela della proprietà Industriale Servizio Relazioni Esterne URP
	n. giorni di disservizio (chiusure sportello protesti non previste dall'orario ordinario)	<=3 gg.	0,50	100%	
	n. giorni di disservizio (chiusure sportello brevetti e marchi non previste dall'orario ordinario)	=0 gg.	0	100%	

#### **Raggiungimento dei target attesi:**

Il progetto di efficientamento dei processi sanzioni e protesti, si è sviluppato su diverse linee di azione, e ha visto il coinvolgimento di diversi uffici/servizi con l'intento di assicurare servizi efficienti in un contesto di forte razionalizzazione soprattutto delle risorse umane a disposizione dell'Ente. In particolare le attività si sono sviluppate:

- 1) con formazione e affiancamento del personale dell'Ufficio protesti da parte dei colleghi del Servizio Sanzioni per renderli operativi sull'azione di efficientamento del processo di gestione delle sanzioni al fine di riuscire a ridurre le annualità pregresse riducendo il rischio di prescrizione per decorso dei termini: l'affiancamento è stato monitorato con schede con più di 14 incontri e una media di 24,20 ore di formazione rispetto alle cinque unità di personale coinvolto;
- 2) costituzione di un team di n. 4 unità di personale (Responsabile Servizio Sanzioni, Responsabile Ufficio protesti, Responsabile Servizio Amministrazione Trasparente e Responsabile Ufficio Legale) che hanno avviato, con programmazione mensile, l'implementazione della lavorazione e emissione delle ordinanze con risultato finale che è andato ben oltre le aspettative registrando un incremento di + 17% del dato risultante al 31/12/2018. La percentuale del 36,80% è determinata dal seguente algoritmo (sistema PARETO di benchmarking Unioncamere):

Algoritmo	Valori	
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	Istruiti nell'anno	853
	pendenti al 1/1/19	1702
	arrivati nell'anno	616
	risultato al 31/12/19	36,80%

- 3) collaborazione tra Ufficio Protesti, Ufficio della proprietà Industriale e Servizio comunicazione istituzione per garantire le aperture dello sportello protesti e dello sportello Marchi e Brevetti riducendo il rischio di chiusure non programmate con disagio all'utenza. Nell'anno si è registrato solo una mezza giornata di chiusura, non programmata, dello sportello protesti in data 13 febbraio 2019.
- 4) recupero di efficienza nella tempistica del processo di gestione dei protesti che presentava un dato di benchmarking molto basso rispetto alla media

del cluster di riferimento. Nel 2019 si è riuscita recuperare mediamente un giorno e mezzo.

Algoritmo	Valori
Sommatoria 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 (chiuso) nell'anno "n"	Sommatoria gg. 917 n. istanze 137 risultato al 31/12/19 6,7% gg.

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

SCHEDA 12	Azione/Progetto	Indicatore	Target 2019	Risultati al 31/12/2019	% ragg.to	Servizi/Uffici
	Rieditazione in pdf editabile dei moduli pubblicati nel sito istituzionale II^ annualità programma/azione già presente e approvata nel PDP 2018/2020	n. modelli rieditati / n. modelli presenti nel sito da rieditare	30% (+15% rispetto al 2018)	60,56%	100%	Servizio Informatico

**Raggiungimento dei target attesi:**

Per agevolare la comunicazione con il cliente-utente esterno, migliorando l'accessibilità del sito camerale, è opportuno trasformare, gradualmente, in formato pdf editabile tutti i moduli che devono essere restituiti compilati alla Camera di commercio. Tale formato, liberamente scaricabile da internet, mette in grado ogni utente di compilare il modulo con qualsiasi dispositivo, garantendone nel contempo la non modificabilità.

Si tratta di un'attività implementativa non specificamente imposta dalla normativa ma che in line con la stessa è volta a promuovere l'Accessibilità del sito camerale intesa come capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari. Nel 2019 si è quindi proseguito nell'attività iniziata nel 2018 (n. 24 moduli rieditati e pubblicati sul sito su un totale di 71) con la rieditazione e pubblicazione di ulteriori n. 19 che portano il risultato complessivo al 60,56% (+ 26% rispetto al 2018)

<b>Obiettivo Operativo</b> Affinamento controllo monitoraggio dei costi dei processi quale strumento per liberare risorse a favore delle imprese e migliorare l'accountability della strategia della Camera						
	<b>Azione/Progetto</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target 2019</b>	<b>Risultati al 31/12/2019</b>	<b>% ragg.to</b>	<b>Servizi/Uffici</b>
<b>SCHEDA 13</b>	miglioramento della rendicontazione della strategia dell'Ente III <sup>a</sup> annualità azione mantenimento	rilevazioni mensili in Kronos entro il mese successivo / totale rilevazioni	>= 94,93% (anno 2018)	99,01%	100%	Tutto il personale
		n. prodotti infocamere associati a nuova mappatura PARETO / totale prodotti Infocamere (parte entrata)	>= 30%	100%	100%	Settore Risorse Finanziarie – Ufficio Trattamento economico – Settore programmazione controllo di gestione
		Implementazione piattaforma Integra per gestione Ciclo della performance (avvio sperimentale con inserimento PDP 2019-2021 e monitoraggio al 30/06/2019)	100%	100%	100%	Settore programmazione controllo di gestione

**Raggiungimento dei target attesi:**

Nel corso del 2019 la compilazione da parte del personale della % delle ore dedicate ai vari processi è ulteriormente migliorata (99,01% delle rilevazioni entro il mese successivo) questo ha permesso di avere dati aggiornati e puntuali a supporto anche delle rendicontazioni che transitano nella piattaforma (Progetti 20%; Osservatorio);

Si è inoltre proceduto all'allineamento dei prodotti infocamere (parte entrate) alla nuova mappatura PARETO con codifica e aggiornamento delle linee nota contabili (n. 280 prodotti su 280 prodotti complessivi). L'aggiornamento è stato completato il 15/10/2019 (data mail di trasmissione a Infocamere) e a partire dal mese successivo le fatture Infocamere (parte entrata) sono arrivate con codifica PARETO corretta. Ciò permette la registrazione della fattura con imputazione ai processi PARETO riducendo i tempi di riconciliazione necessari all'inserimento nella piattaforma.

Ai fini del miglioramento della gestione del Ciclo della performance nel corso del 2019 è stata, inoltre, avviata una prima sperimentazione nell'utilizzo della piattaforma Unioncamere INTEGRA con inserimento del Piano della performance 2019 e inserimento dei dati di monitoraggio intermedio al 30/06/2019 e di monitoraggio finale al 31/12/2019. La sperimentazione ha permesso di utilizzare per la prima volta un sistema operativo in grado di restituire cruscotti e meta-indicatori di performance in modo agevole con riduzione di tempi e degli errori di calcolo. La sperimentazione realizzata nel 2019 ha permesso di utilizzare cruscotti e dati della piattaforma già con la Relazione sulla Performance 2019. Il Piano della performance 2020 è stato inserito in piattaforma e si proseguirà con l'adozione a regime di tutti gli strumenti presenti.