

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 2018-2020

Prospettiva BSC: Imprese, cittadini ed istituzioni					
Obiettivo Strategico 1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse					
	Obiettivo Operativo	Azione/Progetto	Nuova/Mantenimento	Indicatore	Target 2018
1	Promozione e diffusione della "digitalizzazione" e dell'"innovazione" delle imprese del territorio finalizzata al miglioramento della capacità produttiva e della competitività	Avvio nuovo servizio Punto Impresa Digitale	NUOVA	n. aziende servite	>= 80
				n. digital coordinator formati	>= 3
				n. nuovi servizi assicurati dal PID	>= 3
Descrizione:					
<p>Si tratta della realizzazione dei nuovi servizi a favore delle imprese del territorio in tema di digitalizzazione rientranti nell'ambito del progetto triennale approvato con delibera del Consiglio n. 3 del 3/4/2017 e finanziato con l'aumento del 20% del diritto annuo.</p> <p>Il progetto "Punto impresa digitale" è stato elaborato sia con un orizzonte nazionale in collaborazione con Unioncamere ed è finalizzato 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), sia tenendo opportunamente conto anche delle specificità del territorio della nostra Camera di Commercio e dei soggetti che operano in questo contesto.</p> <p>E' volto a realizzare un intervento che coinvolge tutti i settori economici, dall'agricoltura, all'industria, all'artigianato, al terziario di mercato, ai servizi e alle imprese di più piccola dimensione, incluse quelle individuali ed i professionisti, con la creazione di punti informativi e di assistenza alle imprese nei singoli territori sui processi di digitalizzazione, con le modalità previste dal progetto.</p> <p>Le attività che vengono attivate e che prevedono un forte coinvolgimento del personale camerale anche in termini di formazione specifica e capacità di operare trasversalmente alla struttura anche nell'ambito di Uffici di progetto incrementando le proprie competenze/professionalità.</p> <p>I nuovi servizi da attivare sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - Servizi specialistici per la digitalizzazione in collaborazione con Aziende speciali e le altre strutture del Sistema camerale - Attivazione del PID camerale - 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.). In particolare per il 2018 l'attivazione sarà indirizzata prevalentemente ad assicurare i seguenti servizi: servizio Bandi, attivazione di un punto di assistenza nel Comune di Portogruaro e l'assistenza alla fatturazione elettronica anche sulla sede di Mestre. 					

Benefici/miglioramenti attesi:

Nuovi servizi volti a implementare e favorire la digitalizzazione delle imprese del territorio di riferimento.

I Punti Impresa Digitale costituiscono un network che non è caratterizzato solo da obiettivi e modalità d'azione comuni ma anche da alcuni servizi comuni, tutti elementi in grado di rispondere anche a logiche di tipo economico con razionalizzazione dei costi grazie alle possibili economie di scala ottenibili.

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	Azione/progetto	Nuova/Mantenimento	Indicatore	Target 2018
2 Sviluppo del ruolo della CCIAA nella promozione e attuazione dell'ASL nel territorio delle due provincie	Servizi aggiuntivi ASL	II^ annualità programma/azione già presente e approvata nel PDP 2017/2019	n. stage in ASL c/o gli uffici camerali	>= 35
			n. aziende sensibilizzate/coinvolve con i servizi aggiuntivi	>= 200
			n. convenzioni/iniziativa attivate con Istituti/Scuole/Università	>= 60

Descrizione:

L'Alternanza scuola lavoro, e più in generale lo sviluppo di azioni volte a favorire lo sviluppo del "mercato del lavoro", è una delle funzioni affidate al sistema camerale su cui ha puntato maggiormente l'attuale riforma. La tematica rappresenta, infatti, una delle "sfide" più significative sulle quali sarà valutato il sistema camerale nei prossimi anni. Di qui la necessità di attuare azioni e iniziative innovative capaci di rispondere alle esigenze e ai bisogni dei principali attori coinvolti: Istituti Scolastici/Università, studenti e Imprese.

Già a partire dalla sua istituzione nel luglio 2015, la Camera di Commercio Venezia Rovigo ha avviato azioni volte allo sviluppo dei rapporti con imprese e il mondo della scuola avviando anche, in via sperimentale, alcuni percorsi di stage in ASL presso uffici camerali, e promuovendo la sottoscrizione di protocolli d'impresa atti a coinvolgere il mondo della scuola e il mondo delle imprese.

L'attività realizzata ha permesso anche di testare e rilevare i principali bisogni e aspettative dei soggetti coinvolti sulle quali avviare una progettazione di lungo periodo in grado di incidere significativamente in termini di obiettivi da raggiungere con incrementi migliorativi progressivi nei tre anni di attuazione. L'attività rientra nel più ampio progetto "Scuola lavoro" per il quale è stato approvato l'aumento del diritto annuo e che prevede servizi aggiuntivi (rispetto ai servizi di base da erogarsi obbligatoriamente) che sono personalizzati dalla Camera in funzione delle specifiche esigenze del territorio di riferimento e si traducono in:

- erogazione di voucher alle imprese che partecipano a percorsi di ASL;
- gestione territoriale di una piattaforma di matching che unisca il patrimonio di conoscenze e competenze da destinare alle politiche attive del lavoro;
- gestione delle attività e dei servizi connessi alla gestione della piattaforma con riferimento ai processi di informazione, orientamento, formazione, alternanza, placement, da profilare a livello locale;

- sviluppo di “network territoriali” con imprese, università, scuole, ITS, per favorire la co-progettazione di percorsi di ASL; implementazione di percorsi di ASL c/o gli uffici della CCIAA

Benefici/miglioramenti attesi:

Per i giovani: maggiori opportunità per migliorare la propria occupabilità in un contesto sempre più dinamico e competitivo

Per le imprese: maggiore facilità di accesso a risorse, professionalità e competenze per operare, competere, innovare e svilupparsi.

Per il mondo della scuola: supporto e affiancamento anche mediante la condivisione di strumenti comuni (progettazione; schede di valutazione delle competenze, ecc.) nell’attuazione dell’Alternanza scuola lavoro.

Prospettiva BSC: Imprese, cittadini ed istituzioni

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

Obiettivo Operativo	Azione/progetto	Nuova/Mantenimento	Indicatore	Target 2018
3 Implementazione progetto associazionismo CCIAA Venezia Rovigo e CCIAA Treviso Belluno in materia di metrologia legale.	Uscite ispettive congiunte sugli impianti di distribuzione di carburante e sugli strumenti per pesare di grande portata	NUOVA	n. ispezioni congiunte fra ispettori di VERO e TVBL	>= 10
			n. sorveglianze congiunte su Centri Tecnici	>=4

Descrizione:

Con delibera n. 24 del 20/02/2017 la Giunta camerale ha approvato un Accordo Quadro di collaborazione con la consorella di Treviso Belluno, in merito all’attivazione di alcuni servizi associati, fra i quali il servizio di metrologia legale. In tale ambito, nel corso del 2017 è stato sottoscritto, in data 5 maggio, un disciplinare operativo, che prevede le attività da svolgere congiuntamente con i colleghi di Treviso Belluno; lo scopo finale è un efficientamento delle risorse; nei primi due anni sperimentali è necessario avviare un confronto costante fra gli operatori delle due Camere, finalizzato ad un innalzamento della qualità del servizio, anche allo scopo di procedere all’armonizzazione delle migliori prassi adottate nello svolgimento dell’attività ispettiva metrica.

Nel 2017, a titolo di esempio, è stata fatta formazione congiunta, condivisa parte della modulistica ed effettuate a titolo sperimentale 5 uscite ispettive congiunte fra ispettori di Venezia Rovigo e Treviso Belluno, nei territori delle rispettive province.

Il programma 2018 prevede innanzitutto la stipulazione di un contratto con Imprese che forniscano assistenza agli Ispettori nell’ambito delle 4 province; il procedimento sarà in carico alla Camera Venezia Rovigo che fungerà da stazione appaltante per le due Camere coinvolte.

Successivamente, si svolgeremmo 16 uscite ispettive congiunte sugli impianti di distribuzione di carburante e sugli strumenti per pesare di grande portata, alla presenza di Ispettori delle due Camere, nei 4 territori provinciali coinvolti (8 su VE RO e 8 su TV BL).

Infine si stabilisce di effettuare la sorveglianza congiunta su 4 Centri Tecnici, due per Camera.

Benefici/miglioramenti attesi:

consolidamento dell’obiettivo di svolgimento delle funzioni associate- Armonizzazione procedure operative

Obiettivo Operativo	Azione/progetto	Nuova/Mantenimento	Indicatore	Target 2018
4 Vigilanza e controllo sicurezza e conformità settore tessile.	Attuazione delle Linee guida per la vigilanza ed il controllo sulla sicurezza e sulla conformità del prodotti 2018 (DG n.194/2017)	NUOVA	n. prodotti tessili controllati	>= 200
<p>Descrizione: Con delibera n.194 del 25 ottobre 2017 la Giunta ha stabilito le Linee guida per la vigilanza ed il controllo sulla sicurezza e sulla conformità del prodotti per il 2018, individuando il seguente ambito di attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> la corretta etichettatura di composizione dei prodotti tessili, secondo l'attuale impianto normativo applicabile in materia, o secondo ogni eventuale nuova norma in materia che dovesse essere approvata; la presenza dell'etichettatura sulla manutenzione dei capi di abbigliamento, in base alle previsioni dell'art.6 del D.Lgs 206/2005 "Contenuto minimo delle informazioni", che, al comma 1 lettera f) stabilisce l'indicazione, nei prodotti destinati al consumatore, delle istruzioni, delle eventuali precauzioni e della destinazione d'uso, ove utili ai fini della fruizione e sicurezza del prodotto stesso. <p>Si tratta pertanto di dare priorità, nell'ambito della complessiva attività di vigilanza svolta dagli Ispettori camerale, al settore tessile. In numero di modelli di prodotti tessili su cui attuare il controllo visivo formale di conformità, indicato dalla Giunta, è di 200; entità che si inserisce nel target annuale complessivo di prodotti da verificare di 400 (+ 11,7 % rispetto il 2017). Dopo l'adozione della citata delibera, con D.Lgs n.190 del 15 novembre 2017 è stata emanata la nuova disciplina sanzionatoria per le violazioni concernenti l'etichettatura dei materiali usati nei componenti delle calzature, le denominazioni delle fibre tessili e l'etichettatura ed il contrassegno della composizione fibrosa dei prodotti tessili, che ha reso, pertanto, il piano di attività individuato dalla Giunta ancora più attuale.</p> <p>Benefici/miglioramenti attesi: incremento attività ispettiva e controllo finalizzata alla trasparenza del mercato e della sicurezza del consumatore finale</p>				

Prospettiva BSC: Processi interni e qualità				
Obiettivo Strategico 7. Semplificazione e burocratizzazione degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese				
Obiettivo Operativo	Azione/progetto	Nuova/Man tenimento	Indicatore	Target 2018
5 Sviluppare ed efficientare i servizi nel settore ambiente	Anticipo dei tempi di sospensione delle imprese che non hanno pagato il diritto annuale	NUOVA	Adozione della "delibera di sospensione" della sezione Albo Gestori	entro il 1/6/2018
	Verifiche idoneità Responsabili Tecnici	NUOVA	n° prove corrette e verbalizzate lo stesso giorno / n° prove di Verifiche idoneità Responsabili Tecnici	100%
			n° comunicazioni sull'esito della prova effettuate al candidato entro 24 ore / n° comunicazioni prove eseguite	100%

Descrizione Azione 1:

Le imprese iscritte all'Albo gestori devono pagare il diritto annuale alla Sezione entro il 30 aprile di ogni anno.

In caso di omesso versamento la Sezione deve sanzionare amministrativamente l'impresa sospendendo l'autorizzazione dell'Albo, la cui conseguenza è l'impossibilità ad effettuare la gestione dei rifiuti

Il Comitato Nazionale negli anni scorsi ha posto come termine ultimo per procedere con la sospensione per mancato pagamento il 31 luglio dell'anno di riferimento.

La mancata sospensione delle imprese non in regola comporta una "concorrenza sleale legalizzata" dalla Sezione nei confronti di quelli che adempiono agli obblighi di legge.

Nell'ambito dei principi della legalità e del rispetto della norma, ma soprattutto della tutela delle imprese in regola con gli adempimenti della norma nei confronti di quelle che non li rispettano, ci si pone l'obiettivo di deliberare la sospensione delle imprese che non hanno pagato il diritto annuale entro il 31 maggio 2018, anticipando di 2 mesi il termine indicativo proposto dal Comitato Nazionale.

Il piano prevede il coinvolgimento dell'intero servizio Ambiente.

Tempistiche:

- effettuare i controlli tempestivi di quanto dovuto dalle imprese entro il 31 marzo 2018;
- caricare i pagamenti effettuati dalle imprese entro il 5 maggio 2018;
- controllare la posizione "debitoria" di chi non adempie entro il 14 maggio 2018;
- sospendere le imprese con delibera della Sezione entro la data dell' 1 giugno 2018.

Benefici/miglioramenti attesi:

Incremento della tutela delle imprese in regola con gli adempimenti della norma, con incremento della tempestività dell'azione di controllo rispetto ai termini previsti dalla norma

Descrizione: Azione 2:

Con delibera n. 6 e 7 del 30/05/2017 il Comitato Nazionale ha emanato le disposizioni relative ai requisiti che i Responsabili Tecnici delle imprese iscritte all'Albo gestori devono possedere e dimostrare. Tra i requisiti è prevista l'idoneità acquisita tramite il superamento delle verifiche organizzate periodicamente dalle Sezioni regionali.

Nello specifico, la Sezione del Veneto sarà sede di 2 verifiche nel corso del 2018: il 23 maggio e il 5 dicembre.

I responsabili tecnici che non dovessero risultare idonei, non potranno iscriversi in altre sessioni di verifica prima del decorrere di 60 giorni dalla comunicazione di esito negativo; logica conseguenza è che eventuali ritardi nello svolgimento delle procedure della Commissione di esame e nella comunicazione degli esiti, si ripercuotono sui candidati che non potranno risostenere la prova abilitativi e, talvolta, potrebbero creare difficoltà all'operatività delle imprese che si troverebbero prive di un requisito per l'iscrizione all'Albo.

Obiettivo: concludere le operazioni di correzione e di verbalizzazione il giorno stesso della prova al fine di procedere con la comunicazione al candidato dell'esito della prova entro 24 dallo svolgimento della stessa.

Benefici/miglioramenti attesi:

Riduzione dei tempi del procedimento a beneficio dell'utenza come sopra indicata

Obiettivo Operativo	Azione/progetto	Nuova/Mantenimento	Indicatore	Target 2018	
6	Digitalizzazione dei processi camerali	certificato di origine telematico (stampa in azienda)"	NUOVA	Avvio del nuovo servizio	Entro il 31/12/2018
				n. aziende servite entro il 31/12/2018	>= 10

Descrizione:

L'azione 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.

La procedura prevede:

- invio da parte dell'impresa, via PEC, alla CCIAA di apposito modulo sottoscritto digitalmente;
- ricezione da parte dell'impresa del consenso della CCIAA ad avviare il servizio sperimentale;
- 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.

Benefici/miglioramenti attesi:

Riduzione dei tempi del procedimento a beneficio dell'utenza

Obiettivo Operativo	Azione/progetto	Nuova/Mantenimento	Indicatore	Target 2018	
7	Miglioramento procedura di contestazione del diritto annuo	Contestazione diritto annuo prima della cessazione dell'impresa	II^ annualità programma/azione già presente e approvata nel PDP 2017/2019	n. imprese a cui viene inviato atto di contestazione anno n / n. complessivo imprese in liquidazione anno n	>=60% (2017 >= 50%)

Descrizione:

Il progetto prevede di attivare la procedura di contestazione del diritto annuo con modalità e tempistiche che permettano di arrivare alla messa a ruolo

nei termini utili per il recupero del diritto non versato ovvero la notifica di atto di contestazione alla società e al liquidatore, per il recupero del credito derivante dal mancato pagamento del tributo, nel momento in cui viene registrata l'apertura della liquidazione al registro imprese. L'ammontare del debito della società, portato a conoscenza del liquidatore, dovrà essere versato nei termini intimati dall'atto e la partita inserita tra le passività nel bilancio finale liquidazione. Qualora non provveda al pagamento, le partite saranno iscritte a ruolo per la riscossione coattiva nei confronti dei soci o del liquidatore.

Operativamente il progetto consta delle seguenti fasi operative:

- Monitoraggio delle pratiche presentate al Registro imprese di apertura liquidazione (nel corso dell'anno)
- Estrazione delle annualità non versate per i soggetti selezionati
- notifica atto di contestazione via pec alla società e al liquidatore

Più precisamente si tratta di intercettare le imprese non ancora cessate per riuscire ad incassare l'importo del diritto dovuto alla Camera ovvero, aver notificato il vantato credito anche al liquidatore il quale, qualora non lo abbia correttamente inserito nel bilancio, ne risponde direttamente.

L'azione mira ad ottenere due tipi di benefici:

- per la Camera: incremento delle entrate da dedicare alla promozione mediante incremento del recupero del diritto annuo non versato
- per le Imprese: in fase di liquidazione le società possono pagare i propri debiti tributari relativi al diritto annuale con modello F24, utilizzando la compensazione con eventuali loro crediti vantati con il fisco. Di fatto regolarizzando la posizione debitoria senza uscite di cassa. Tale modalità viene preclusa alla società se si arriva dopo con l'emissione a ruolo, in relazione al quale il pagamento del tributo alla Camera è possibile solo tramite cartelle esattoriali.
- per il liquidatore: con la notifica dell'atto di accertamento al liquidatore, in fase di redazione del bilancio finale di liquidazione, lo stesso potrà imputare importi certi e determinati relativi al debito tributario dell'impresa.

Benefici/miglioramenti attesi: incremento delle entrate di recupero diritto annuo non versato e incremento della possibilità per le imprese di regolarizzare l'importo dovuto mediante compensazione con crediti vs/fisco

Obiettivo Operativo	Azione/progetto	Nuova/Mantenimento	Indicatore	Target 2018
8 Miglioramento della qualità e della trasparenza della banca dati RI	Cancellazione d'ufficio art. C.C. 2490 (Società di capitali)	II^ annualità programma/azione già presente e approvata nel PDP 2017/2019	n. posizioni cancellate	>= 201 (anno 2017)
	Contestazione omesso deposito Bilanci		n. imprese contestate per mancato deposito dei bilanci / n. totale imprese che hanno omesso il deposito dei Bilanci	>= 6,4% (anno 2017)
	verifica dinamica dei requisiti per l'esercizio dell'attività di Agente d'affari in mediazione	NUOVA	n. imprese verificate / n. imprese da verificare Agenti d'affari in mediazione	>= 35%

Descrizione:

Il Registro delle Imprese è uno strumento di pubblicità legale, costitutiva o dichiarativa, e anche di mera pubblicità-notizia, che contiene tutte le principali informazioni relative ad un'impresa. Il miglioramento continuo della qualità del dato a favore dell'utenza esterna favorisce la trasparenza e il buon funzionamento del mercato e del sistema economico di riferimento.

Il percorso di miglioramento avviato nel 2017 ha preliminarmente riguardato la realizzazione della "scrivania unica RI" con la quale si è unificata in Scriba la gestione delle pratiche che fanno capo al Registro Imprese indipendentemente dalla provincia di competenza con benefici in termini di razionalizzazione nella distribuzione dei carichi di lavoro e ottimizzazione della lavorazione delle pratiche. Il tutto a beneficio della aggiornamento e della qualità del dato. Sono state quindi avviate iniziative con quattro filoni di azioni specifiche e per il 2018 si vuole continuare nell'attività di miglioramento in particolare per quanto attiene:

- Cancellazione d'ufficio art. C.C. 2490 (Società di Capitali)
- Contestazione omesso deposito Bilanci
- Verifica dinamica requisiti attività Agenti d'affari in mediazione (azione nuova)

Si tratta di azioni aggiuntive sulle quali è necessario continuare per arrivare ad una banca dati del RI sempre più aggiornata.

Benefici/miglioramenti attesi: 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: 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	Azione/progetto	Nuova/Mantenimento	Indicatore	Target 2018	
9	Il Customer Relationship Management (CRM): strumento operativo a supporto della strategia di intervento e di comunicazione della Camera	implementazione CRM	II^ annualità programma/azione già presente e approvata nel PDP 2017/2019	numeri uffici/servizi coinvolti	>=8
				Utilizzo CRM Dynamics 365 Infocamere	entro il 31/12/2018
				n. tipologie di casi per per knowledge base gestite	>= 10
				n. nuove aziende inserite nel sistema	>= 100

Descrizione:

Si tratta della prosecuzione e implementazione dell'attività avviata, fin dall'accorpamento, dalla Camera di Commercio Venezia Rovigo per la ristrutturazione del CRM quale strumento operativo a supporto dell'azione di comunicazione della Camera.

Il progetto iniziale avviato nel 2016, con l'adozione del gestionale Ciao Impresa fornito da Sì Camera, viene profondamente rivisto e ampliato sia nelle modalità di ristrutturazione dello strumento sia nelle finalità attività che si articolano nelle due annualità 2017-2018. Nello specifico, in linea con le direttive di UNIONCAMERE per le Camere aderenti al network PID – Punti Impresa Digitale, si prevede il passaggio al nuovo gestionale **CRM**

Infocamere, basato sulla tecnologia Dynamics 365 Microsoft, con assistenza gratuita di Sì Camera nella migrazione delle anagrafiche da Ciao Impresa a Dynamics.

L'idea è passare da uno strumento puramente di "comunicazione" ad uso dell'ente per veicolare l'informazione istituzionale in maniera unilaterale, ad uno strumento in grado di gestire la "relazione" con l'utenza, quale comunicazione biunivoca, basata sulla rilevazione dei bisogni e delle preferenze tematiche espresse dalle imprese iscritte al CRM, con conseguente invio di informative mirate ai diversi target.

Si crea in tal modo un ciclo virtuoso per il quale all'input iniziale dato dalla Camera per ottenere il contatto (iscrizione) segue un sempre maggiore utilizzo e richiesta di implementazione da parte dell'impresa che riconosce nello stesso un servizio per lo sviluppo e la promozione della propria attività. Gli uffici camerali collegati trasversalmente al gestionale CRM, in occasione del contatto (telefonico o di sportello) con l'azienda, potranno di volta in volta arricchire la scheda che affiora dal collegamento CRM al Registro Imprese, con annotazioni relative ai servizi di cui l'azienda ha usufruito ed ai temi di interesse rilevati, contribuendo di volta in volta a profilare le aziende iscritte qualificando i dati delle schede anagrafiche.

Parallelamente, si procederà anche alla gestione all'interno della piattaforma CRM dei quesiti più frequenti dell'utenza in ingresso all'URP, da evadere tramite scambio di comunicazioni interne via CRM con gli uffici coinvolti, finalizzate all'invio di risposte condivise verso l'esterno, che diverranno automaticamente "casi" utili ad arricchire la "knowledge base" CRM, di pronto utilizzo per successivi analoghi quesiti.

L'obiettivo finale è dunque quello di creare un CRM significativo di qualità, che potrà arrivare anche all'integrazione del monitoraggio delle comunicazioni che transitano per i canali social dell'Ente, in ottica di **Social Media Marketing** per rafforzare il brand, aumentare la visibilità e supportare i processi di fidelizzazione e valorizzare le pubbliche relazioni on line.

L'implementazione dello strumento nell'ottica del servizio è finalizzata a diminuire lo scollamento/distanza tra imprese e Camera di Commercio non entrando le imprese quasi mai direttamente in rapporto con la Camera e i suoi uffici in quanto il rapporto è gestito da intermediari (commercialisti, notai, associazioni, ecc.).

Con questa idea progettuale si vuole provare la sperimentazione di un nuovo canale che possa avvicinare in modo diretto l'impresa alla Camera, e fungere nel contempo da opportunità per far conoscere i servizi e le iniziative poste in essere e che l'impresa quasi mai conosce.

Al personale viene richiesta capacità di essere sempre più trasversale a 360° su tutte le funzioni che fanno capo alla Camera.

Tale cambiamento passa anche attraverso una sempre maggiore consapevolezza di come il sistema economico ma anche sociale sta evolvendo e di come questi elementi influiscono il mondo delle imprese e le prospettive e gli scenari che quest'ultime dovranno affrontare nei prossimi anni.

In tale ottica saranno avviate anche iniziative di formazione specifiche, ulteriori rispetto che richiedo un impegno suppletivo al personale nella necessaria contemporanea esigenza di rispetto degli standard di ciascun processo.

Attività da realizzare nel 2018:

- Adozione CRM Dynamics 365 Infocamere, con migrazione dati dal CRM Ciao Impresa assistita da Sì Camera
- Costituzione di un Comitato di redazione trasversale a tutta la struttura con referenti per almeno 8 uffici per coordinamento dell'attività di gestione del sistema CRM, ma anche di raccolta delle notizie/iniziative da veicolare alle aziende inserite nella piattaforma creando canali e campagne informativi strettamente correlati a quelle che sono le preferenze e le esigenze/bisogni delle diverse aziende
- Formazione personale camerale coinvolto nei contatti con aziende per inserimento dei dati e profilazione aziende nel CRM

- Implementazione continua e sistematica della piattaforma con ascolto delle aziende cogliendone aspettative e tematiche di interesse, ma anche alimentando in progress la “knowledge base” delle casistiche utili a gestire più velocemente l’evasione di quesiti standard.

Benefici/miglioramenti attesi:

- Implementazione della risposta rapida via CRM di quesiti standard (URP, PID, Registro Imprese) alle imprese
- Miglioramento in termini qualitativi dei dati tramite profilazione delle aziende e arricchimento delle anagrafiche RI
- Condivisione nel CRM degli indirizzi camerali in gestione a diversi uffici, previa verifica autorizzazione da parte dell’utenza ai sensi della nuova normativa comunitaria GDPR sulla Privacy, al fine di ridurre il rischio della gestione autonoma di dati raccolti in passato da parte degli uffici.

Obiettivo Operativo	Azione/progetto	Nuova/Mantenimento	Indicatore	Target 2018	
10	Mantenimento del Sistema di Gestione Qualità	Sistema gestione qualità ISO 9001.2015	programma/azione già presente e approvata nei precedenti PDP come progetto finalizzato	N° audit interni realizzati entro il 30.09.18 / n° audit interni da realizzare	>= 70%
				N° Azioni con revisione indicatore e target/ N° Azioni totali	100%
				N° Azioni allineate alla nuova mappatura Pareto / N°Azioni totali	100%
				N° audit esterni per mantenimento della certificazione superati positivamente / N° audit esterni	100%

Descrizione:

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.

Le Pubbliche Amministrazioni, sono chiamate a tutelare i bisogni di qualità dei propri stakeholders tramite la funzione loro propria di regolamentazione e controllo delle attività di produzione di beni e servizi e della vita sociale in genere; dall'altro, 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 per le Camere di Commercio verso il sistema economico e delle imprese locali.

In tale ottica l'obiettivo della Camera di Commercio di Venezia Rovigo 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 con servizi qualitativamente ed economicamente sempre più efficaci ed efficienti.

In particolare l'azione per il 2018 volta a garantire il mantenimento della certificazione si articolerà in :

- realizzazione degli audit interni con anticipo rispetto ai tempi normalmente assicurati negli anni precedenti;
- calendarizzazione e realizzazione delle riunioni di riesame della Direzione in linea con gli strumenti della nuova ISO in particolare per assicurare una corretta e tempestiva analisi del rischio;
- revisione degli indicatori e target dei processi qualità e loro aggiornamento in sede di revisione del PDP;
- allineamento dei processi della qualità alla nuova mappatura PARETO.

Benefici/miglioramenti attesi: implementazione del sistema qualità quale strumento irrinunciabile per gli obiettivi di miglioramento degli standard dei servizi e del grado di soddisfazione dell'utenza.

	Obiettivo Operativo	Azione/progetto	Nuova/Mantenimento	Indicatore	Target 2018
11	Razionalizzazione e revisione processi e procedure interne in termini di efficientamento e riduzione dei tempi	digitalizzazione del flusso per la liquidazione delle fatture	II^ annualità programma/azione già presente e approvata nel PDP 2017/2019	n. Uffici/Servizi attivati con nuova procedura (esclusi quelli già avviati nel 2017)	>= 4
				tempi medi di pagamento delle fatture	<= 16,27 gg. (anno 2017)

Descrizione:

Numerosi sono i processi interni che opportunamente rivisti e ripensati nelle modalità operative possono portare ad una riduzione dei tempi liberando risorse umane da dedicare all'efficientamento di altre azioni che si traducono in benefici per gli utenti esterni in termini di miglioramento dei servizi resi in particolare la riduzione dei tempi di liquidazione e pagamento delle fatture.

In tale ottica viene 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 due annualità 2017 e 2018 in quanto si prevede 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, mentre nel 2018 si procederà ad estendere la nuova modalità agli altri uffici.

L’attività (uguale per entrambe le annualità ma riferita a Servizi/Uffici diversi) si articola nelle seguenti fasi:

1. Mappatura de soggetti coinvolti nel processo di liquidazione e pagamento Liquidatori e firmatari) e abilitazione alla procedura informatica;
2. Formazione dei soggetti coinvolti sull’utilizzo della nuova modalità;
3. Avvio fase sperimentale
4. Avvio a regime

Fase 1 e 2: entro settembre

Fase 3: mese di ottobre

Fase 4: dall’1/11

Benefici/miglioramenti attesi: riduzione dei tempi di pagamento delle fatture

Obiettivo Operativo	Azione/progetto	Nuova/Mantenimento	Indicatore	Target 2018	
12	Sviluppo e incremento supporto/servizi all’utenza	progetto "sportello unico" e implementazione servizio "sviluppo nuova impresa"	II^ annualità programma/azione già presente e approvata nel PDP 2017/2019	n. ore di formazione/affiancamento unità personale coinvolto	>= 4
				Customer di gradimento del servizio	>= 7
				n. utenti sportello	>= 85

Descrizione:

La riforma del sistema camerale con il taglio delle risorse umane (blocco del turnover) e finanziarie (taglio del diritto annuale), e 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.

In tale ottica l’iniziativa “sportello unico” intende fornire all’utenza sportelli di front-office in grado di dare risposte in relazione alla più vasta gamma di tematiche/bisogni indipendentemente dall’Ufficio/Servizio competente.

Il percorso passa attraverso l’attivazione di unità trasversali che mettono insieme competenze e conoscenze di più uffici/soggetti della Camera con lo strumento dell’"Ufficio di Progetto".

In particolare per il 2017 è stato attivato, con tale modalità, un servizio unico denominato “Sviluppo impresa” rivolto a sostenere la competitività delle imprese e dei territori con diverse attività (assistenza tecnica, creazione di imprese e start up, informazione, formazione, supporto organizzativo, ecc.) unendo competenze e professionalità dell’Ufficio Tutela proprietà industriale della Camera e della in house Camera Servizi con l’obiettivo di fornire all’utente esterno un servizio completo, punto di riferimento per un ampio ventaglio di bisogni.

Sulla base dei dati relativi alle attività 2016, emerge che la domanda per un supporto alle imprese e neo imprese è in costante e continuo aumento sia

in termini quantitativi che qualitativi, tale da imporre una riorganizzazione complessiva del servizio fornendo nel contempo un approccio a più ampio spettro abbracciando tematiche gestite da uffici diversi.

Il nuovo sportello anche per il 2018 dovrà essere in grado non solo di rispondere al servizio richiesto ma anche rappresentare al cliente tutta la gamma di ulteriori servizi che è in grado di offrire indirizzandolo a quelli di interesse.

Benefici/miglioramenti attesi miglioramento e semplificazione dei rapporti con l'utenza di front office con riduzione e omogeneità degli accessi; efficientamento della struttura e riqualificazione del personale coinvolto

	Obiettivo Operativo	Azione/progetto	Nuova/Mantenimento	Indicatore	Target 2018
13	Migliorare gli strumenti di comunicazione interna e esterna	Rieditazione in pdf editabile dei moduli pubblicati nel sito istituzionale	NUOVA	n° modelli rieditati / n° modelli presenti nel sito (284)	15%

Descrizione:

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

Benefici/miglioramenti attesi: incremento dei servizi e dei canali di comunicazione per gli utenti esterni.

	Obiettivo Operativo	Azione/progetto	Nuova/Mantenimento	Indicatore	Target 2018
14	Affinamento controllo monitoraggio dei costi dei processi quale strumento per liberare risorse a favore delle imprese e migliorare l'accountability della strategia della Camera	miglioramento della rendicontazione della strategia dell'Ente	II^ annualità programma/azione già presente e approvata nel PDP 2017/2019	rilevazioni mensili in Kronos entro il mese successivo / totale rilevazioni	>= 87,84% (anno 2017)
				individuazione indicatori PARETO di benchmarking per programmazione 2018	>= 1 (oltre ai 3 già individuati nel 2017)
				Progetto fattibilità allineamento contabilità analitica alla nuova mappatura PARETO	Entro il 31/12/2018

Descrizione:

Il sistema PARETO Unioncamere 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.

L'attività che sarà implementata nel corso del 2018, rispetto a quanto già attivato nel 2017, si esplicita nelle seguenti fasi:

1. Allineamento rilevazione mensile degli FTE in Kronos alla nuova mappatura con formazione/assistenza al personale per le modifiche introdotte nella rilevazione mensile degli FTE;
2. Progetto di fattibilità per allineamento della contabilità analitica (controllo di gestione) alla nuova mappatura PARETO;
3. Chiusura delle rilevazioni PARETO (dati 2017) entro settembre (in anticipo rispetto al 2017);
4. Report dati PARETO alla dirigenza per analisi di benchmarking

L'implementazione di un sistema di controllo di gestione "integrato" con le rilevazioni del sistema PARETO permetterà 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.

Benefici/miglioramenti attesi: incremento dei strumenti interni di misurazione dell'efficacia ed efficienza dei processi e dei servizi camerali per migliorare l'accountability e la trasparenza della strategia dell'ente verso l'utente esterno