

**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 2021-2023**

**BSC Utenti – Imprese - Territorio**

**OS1. Favorire e supportare la digitalizzazione dei processi aziendali e l'ammodernamento tecnologico del sistema delle imprese (digitalizzazione – innovazione)**

Obiettivo operativo		Sviluppo servizi a supporto della proprietà industriale in collaborazione e sinergia con società/enti partecipati	
Unità organizzative coinvolte		Area 4 Regolazione del Mercato – Ufficio tutela della proprietà industriale	
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Miglioramento atteso
n. seminari di orientamento per le PMI in materia di marchi, brevetti e disegni modelli <i>(Tipologia: Volume)</i>	n. seminari/incontri/convegni realizzati nell'anno in materia di marchi, brevetti e disegni modelli realizzati nell'anno "n"	>= 4,00 N.	AZIONE NUOVA Incremento dei servizi di informazione/formazione e per le piccole medie imprese in linea con i bisogni delle imprese rilevati da indagine 2020
Incontri per organizzazione seminari e aggiornamento della guida <i>(Tipologia: Volume)</i>	n. incontri per l'organizzazione n. seminari/incontri/convegni in materia di marchi, brevetti e disegni modelli realizzati nell'anno "n"	>= 6,00 N.	
media customer gradimento utenti dei seminari <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	Sommatoria risultati customer di gradimento dei seminari realizzati / n. seminari realizzati	>= 7,00 N.	

**Descrizione:**

Nel corso del 2020 in occasione del rinnovo del Consiglio camerale, in concomitanza con l'indagine annuale sul livello di gradimento dei servizi camerali, si è provveduto ad integrare il questionario con domande atte a sondare esigenze e bisogni delle imprese. Dall'indagine è emersa l'esigenza di maggiori servizi di formazione/informazione su diverse tematiche fra le quali anche quelle relative ai marchi e brevetti e più in generale alla tutela della proprietà industriale.

Si prevede quindi di organizzare per le PMI 3 seminari di orientamento in materia di marchi, brevetti e disegni modelli in collaborazione con l'azienda partecipata T2i. I 3 seminari sono mirati a diffondere nelle PMI:

- cos'è un titolo di proprietà industriale;
- quali opportunità offrono all'impresa;
- come si acquisiscono i diritti esclusivi legati alle pratiche dei marchi e brevetti.

Inoltre i tre incontri vengono organizzati allo scopo di divulgare la cultura e le norme in materia di proprietà industriale nella provincia di Venezia e Rovigo.

Obiettivo operativo		Sportello/Servizio polifunzionale per l'impresa digitale	
Unità organizzative coinvolte		Area 1 Segretario Generale – Servizio PID 4.0 e Ufficio Servizi innovativi   Area 5 Registro Imprese e semplificazione amministrativa – Uffici/Servizi RI	
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Miglioramento atteso
n. imprese che usufruiscono del servizio ( <i>Tipologia: Volume</i> )	n. imprese che usufruiscono dei servizi sportello polifunzionale (PID e RI) nell'anno "n"	>= 10,00 N.	AZIONE NUOVA Incremento dei servizi di supporto alla digitalizzazione imprese
media customer servizi sportello polifunzionale (PID e RI) ( <i>Tipologia: Qualità</i> )	media customer servizi sportello polifunzionale (PID e RI) (scala 1-4)	>= 2,50 N.	
<p><b>Descrizione:</b></p> <p>Il Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 07.03.2019, nell'ambito della mappa dei servizi relativi alle funzioni amministrative ed economiche che il sistema camerale è tenuto a fornire su tutto il territorio nazionale, individua la "<u>gestione punti impresa digitale</u>" (tra cui informazione e formazione alle imprese sulla digitalizzazione, l'innovazione, il Piano Impresa 4.0 e il Piano Agenda digitale; promozione dei servizi dei PID di valutazione della maturità digitale e di orientamento verso gli altri soggetti del Network impresa 4.0; servizio mentoring) ed individua, altresì, i "<u>servizi connessi all'Agenda digitale e altri servizi digitali</u>" (rilascio della carta nazionale dei servizi-CNS, della firma digitale, dello SPID, delle carte tachigrafiche e il servizio di fatturazione elettronica).</p> <p>Nell'ambito della propria attività istituzionale, l'Ente camerale eroga i sopra citati servizi digitali rispettivamente tramite il servizio PID 4.0 e gli uffici del Settore Semplificazione amministrativa, dell'Area Registro Imprese.</p> <p>Integra le attività del sistema camerale orientate ad accrescere la digitalizzazione e la competitività delle imprese, la crescente rilevanza della piattaforma <i>on line</i> "impresa.italia.it - il cassetto digitale dell'imprenditore", come strumento a disposizione dell'imprenditore per avere sempre disponibili le informazioni ed i documenti ufficiali della propria impresa: visure, atti, bilanci, stato delle proprie pratiche e molte altre informazioni a portata di touch.</p> <p>L'area "Innovazione" del cassetto digitale è stata recentemente integrata con la sezione dedicata ai Punti Impresa Digitale (PID), nell'ottica di una maggiore sinergia tra PID e promozione dei servizi digitali, rafforzando il posizionamento del sistema camerale quale hub di accesso digitale nel rapporto tra mondo imprenditoriale e Pubblica Amministrazione.</p> <p>Il progetto che si propone per il 2021, è fornire alle imprese che si rivolgono alla Camera di commercio, uno sportello che eroghi un servizio completo, unico ed organico, delle opportunità che l'Ente offre in ambito innovazione e digitalizzazione, favorendo la trasversalità e l'integrazione delle attività e degli strumenti dei PID con gli altri strumenti digitali erogati dal Registro Imprese, superando l'organizzazione funzionale interna.</p> <p>Per il 2021, con questo progetto, le imprese saranno accompagnate in un percorso di consulenza per la loro digitalizzazione: dall'apertura del cassetto digitale, all'assessment della maturità e delle competenze digitali, al successivo orientamento verso gli altri attori del network 4.0. Alle imprese coinvolte sarà offerto un dispositivo per la firma digitale gratuito. In prospettiva, nei prossimi anni ed in base all'esperienza acquisita, si potrà implementare la trasversalità dello "sportello/servizio polifunzionale per la digitalizzazione dell'impresa" coinvolgendo altri uffici camerali ed altri progetti di sistema che trattano tematiche digitali per favorire un servizio alle imprese più strutturato e funzionale.</p>			

Obiettivo operativo		Implementazione ed efficientamento Bando voucher digitali	
Descrizione			
<b>Unità organizzative coinvolte</b>		Area 1 Segretario Generale - Servizio promozione Territori – Servizio PID 4.0 – Ufficio prodotti innovativi	
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Miglioramento atteso
Grado di utilizzo delle imprese delle risorse programmate per Bandi voucher digitali <i>(Tipologia: Efficienza)</i>	risorse assegnate anno "n" per Bandi voucher digitali / risorse bandite anno "n" per Bandi voucher digitali	>= 80,00 %	AZIONE NUOVA Incrementare l'efficacia del Bando voucher con azioni che mirano ad incentivare nuove imprese ad intraprendere un percorso di digitalizzazione ampliando il numero di imprese che beneficiano dei voucher
Grado di restituzione questionari di gradimento <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	n. schede restituite nell'anno "n" per il questionario Bando voucher digitali / n. rilevazioni inviate questionario Bando voucher digitali	>= 35,00 %	
Analisi quali/quantitativa questionario Bando voucher digitali <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	data realizzazione analisi quantitativa e qualitativa del bando voucher digitale	Entro 31/12/2021	
<b>Descrizione:</b> Sulla base dell'analisi delle risultanze del Bando voucher 2020 è emersa l'esigenza di individuare iniziative che permettano di distribuire le risorse camerali tra il maggior numero di imprese del territorio, ampliando il numero di NUOVE imprese che beneficiano del Bando voucher digitali: quasi il 35% delle domande liquidate nel triennio 2018/2020 ha beneficiato per 2/3 volte del contributo. La finalità è di incentivare nuove imprese ad intraprendere un percorso di digitalizzazione individuando nell'ambito dei Bandi 2021 correttivi/integrazioni idonee a raggiungere nuove aziende rispetto alle annualità 2018/2020. Differenziando i destinatari diretti del voucher, si coinvolge nel territorio un numero più ampio di imprese, in relazione alle risorse assegnate all'iniziativa. Sarà inoltre attivata una customer sui bandi attivati nel 2020 (in liquidazione nel 2021) al fine di individuare criticità e nuovi spunti per possibili miglioramenti. Alla customer seguirà una nuova azione implementativa di analisi quantitativa e qualitativa del bando voucher digitale per misurare le ricadute delle risorse sul territorio ed evidenziare la tipologia di impresa e di progetti sostenuti per la progettazione di successivi interventi di accompagnamento.			

**OS5. Supporto al sistema delle imprese nella conoscenza e capacità di comprensione e di analisi del contesto attuale e futuro (analisi degli scenari)**

Obiettivo operativo		Implementazione ed efficientamento del sistema di rilevazione dei prodotti petroliferi	
Descrizione			
<b>Unità organizzative coinvolte</b>		Area 2 Amministrazione interna e progetti internazionali – Ufficio Comunicazione e Statistica   Area 5 Registro Imprese e semplificazione amministrativa – Ufficio Gestione Sito Internet e intranet camerale	
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Miglioramento atteso
Avvio sperimentazione nuovo sistema digitalizzato per la rilevazione dei prodotti petroliferi <i>(Tipologia: Efficienza)</i>	Data avvio sperimentazione nuovo sistema di rilevazione dei prodotti petroliferi	Entro 30/06/2021	AZIONE NUOVA Studio, sperimentazione, valutazione e attivazione di un nuovo strumento che migliori, tramite il

% Pubblicazioni Prezzi Prodotti Petroliferi nel sito internet camerale effettuate entro 9 gg. <i>(Tipologia: Efficienza)</i>	n. pubblicazioni sul sito dei prezzi prodotti petroliferi effettuate entro 9gg. / n. totale pubblicazioni sul sito dei prezzi dei prodotti petroliferi effettuate nell'anno	>= 90,00 %	digitale, la rilevazione statistica in collaborazione con gli operatori del settore. Riduzione tempi di raccolta e messa a disposizione dei dati
---	---	------------	---

**Descrizione:**

La Camera di Commercio di raccoglie ogni 15 giorni (riferiti al 15 e al 30 di ogni mese) i prezzi di alcuni prodotti petroliferi:

- olio combustibile fluido
- GPL uso domestico
- gasolio da riscaldamento

Tale rilevazione è svolta in base ai seguenti riferimenti normativi: Circolari MICA n. 3344/C del 28.07.1994; n. 3373/C del 20.06.1995.

Considerato il tempo richiesto attualmente all'operatore camerale per richiedere agli informatori, archiviare e pubblicare sul sito tali dati, si propone la valutazione, attivazione e sperimentazione di un nuovo strumento che migliori tramite un miglior uso degli strumenti digitali a disposizione la rilevazione statistica obbligatoria, in collaborazione con gli operatori del settore.

Il piano prevede il confronto tra più soluzioni (es. Google Drive o altro sistema DB on line) e valutazione del sistema migliore sulla base di una valutazione costi/benefici e conseguente avvio della sperimentazione nel corso del 2021.

L'obiettivo è di riuscire a conseguire una riduzione tempo impiegato per la raccolta dei dati e messa a disposizione degli utenti dei prezzi medi al fine di migliorare la trasparenza del mercato.

Il piano è trasversale tra Uff. Comunicazione Statistica, Servizio scuola lavoro e Servizio ICT Webmaster

**OS6. Promozione del grado di trasparenza, conoscenza, legalità e tutela del mercato**

**Obiettivo operativo**      **Sensibilizzazione delle imprese, associazioni e cittadinanza sui temi della legalità, tutela dell'ambiente e responsabilità sociale**

**Unità organizzative coinvolte**      Area 5 Registro Imprese e semplificazione amministrativa | Servizio/Uffici Ambiente

Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Miglioramento atteso
Numero di incontri formativi (legalità) <i>(Tipologia: Efficienza)</i>	Numero di incontri formativi realizzati nell'anno per promuovere la legalità	>= 8,00 N	AZIONE DI MANTENIMENTO Consolidamento dell'attività realizzata nelle precedenti annualità in collaborazione con Libera
valore customer rivolta ai docenti delle scuole che partecipano agli eventi "legalità" <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	media valore customer incontri sulla legalità realizzati nell'anno (scala 1-5)	>= 3,00 N	per la diffusione della cultura delle legalità in primis nel mondo dei giovani e della scuola

**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.

Forte dei risultati ottenuti nella precedente annualità, per il 2021 si intende consolidare l'azione implementando il rapporto con il mondo della scuola attivando una serie di incontri rivolti agli studenti delle scuole superiori sul tema della legalità (sia dal punto di vista economico/imprenditoriale sia dal punto di vista ambientale).

Obiettivo operativo		Implementazione attività di vigilanza/controllo in sinergia e accordo con MISE/Unioncamere		
<b>Unità organizzative coinvolte</b>		Area 4 Regolazione del Mercato   Servizio tutela del consumatore e della fede pubblica / Ufficio Metrico e Vigilanza		
<b>Indicatore</b>	<b>Algoritmo</b>	<b>Target 2021</b>	<b>Miglioramento atteso</b>	
n. ispezioni realizzate per vigilanza su preimballaggi ( <i>Tipologia: Volume</i> )	n. ispezioni realizzate nell'anno "n" per vigilanza su preimballaggi	>= 13 N.	AZIONE NUOVA	
n. lotti di preimballaggi sottoposti a ispezione ( <i>Tipologia: Volume</i> )	n. lotti di preimballaggi sottoposti a ispezione nell'anno "n"	>= 26 N.	Implementazione	
n. ispezioni su prodotti svolte ( <i>Tipologia: Volume</i> )	n. ispezioni su prodotti svolte nell'anno "n"	>= 14 N.	azioni/iniziative in accordo con MISE/Unioncamere.	
n. prodotti controllati ( <i>Tipologia: Volume</i> )	n. prodotti controllati nell'anno "n"	>= 56 N.	Attività nuova per tipologia controllo	

**Descrizione (Vigilanza su preimballaggi):**

L'attività in questione 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, prorogata per la pandemia, ed ha visto a fine 2020 la proposta di un addendum di attività da realizzarsi nel 2021 a cui la Camera ha prontamente aderito; il costo delle attività svolte sarà rimborsato da Unioncamere, con i fondi messi a disposizione dal MISE.

In particolare, l'attività del presente progetto riguarda la vigilanza sui preimballaggi (l'insieme di un prodotto e dell'imballaggio individuale nel quale tale prodotto è confezionato) 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 essere 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. L'obiettivo è di promuovere un innalzamento della tutela dei consumatori e di garanzia di un mercato più trasparente e concorrenziale per le imprese.

**Descrizione (Vigilanza e controllo sicurezza e conformità prodotti):**

Si tratta della realizzazione dei progetti MISE Unioncamere in materia di controllo, vigilanza del mercato e tutela dei consumatori, con particolare riferimento alla sicurezza dei prodotti, annualità 2021.

Annualmente, 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 progetti di controllo sulla sicurezza dei prodotti; questo è sicuramente l'attività in cui il personale della Vigilanza prodotti ha maggiori vincoli in termini di procedure e tempi di realizzazione, che la rendono particolarmente articolata.

L'annualità 2021 si caratterizza per essere modulata in più progetti settoriali, dei quali i seguenti sono già definiti e formano l'oggetto di questo piano:

4 ispezioni su prodotti "Moda" (tessili calzature e prodotti cuoio, pelle, pelliccia), per un totale di 16 prodotti;

5 ispezioni su DPI di III categoria (mascherine), per un totale di 20 prodotti;

5 ispezioni su mascherine generiche, per un totale di 20 prodotti.

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 camerari, 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 e a relazionare al Ministero dello Sviluppo economico.

## OS7. Semplificazione e burocratizzazione degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese

Obiettivo operativo		Miglioramento procedura di incasso del diritto annuo	
Unità organizzative coinvolte		Area 2 Amministrazione interna e progetti internazionali   Z - Personale	
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Miglioramento atteso
% errori rilevati imputabili all'ufficio su atti e cartelle esattoriali non dovute o parzialmente non dovute (Tipologia: Efficienza)	n. errori rilevati, nell'anno, imputabili all'ufficio su atti e cartelle esattoriali non dovute o parzialmente non dovute / n. errori totali rilevati su atti e cartelle esattoriali non dovute o parzialmente non dovute	<=20%	AZIONE DI MANTENIMENTO Implementazione azione di miglioramento della procedura di incasso del Diritto Annuo con incremento target 2021 rispetto al target 2020
<b>Descrizione:</b>			
L'individuazione dell'indicatore era previsto come progetto 2019. Nel 2020 si sono cominciate a misurare gli errori di emissione di atti e cartelle esattoriale imputabili al Servizio Diritto Annuale e all'Ente sul totale di tutti gli errori di emissione di atti e cartelle rilevati. Questa annualità non si è rilevata ancora totalmente sufficiente per verificare la bontà dell'indicatore individuato a causa di alcune delle disposizioni previste a seguito della pandemia da Covid-19 che hanno previsto il blocco totale da marzo 2020 fino a fine anno dell'emissione di atti e cartelle esattoriali.			
Viene confermato, dunque, quale strumento "sperimentale" di misurazione della qualità del lavoro svolto dal Servizio Diritto Annuale. Quello che si vuol far emergere è la bontà del lavoro svolto dal Servizio Diritto Annuale e dall'Ente sempre in un'ottica di miglioramento continuo e di soddisfazione dell'utente / cliente.			

Obiettivo operativo		Sviluppare ed efficientare i servizi della Camera di Commercio in ottica di semplificazione e sburocratizzazione	
<b>Unità organizzative coinvolte</b>		Area 1 Segretario Generale – Servizio Promozione Territori   Area 2 Amministrazione interna e progetti internazionali – Ufficio Certificazione Estero   Area 5 Registro Imprese e semplificazione amministrativa Uffici/Servizi RI – Ufficio Albi e ruoli – Ufficio Sanzioni RI	
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Miglioramento atteso
% certificati d'origine rilasciati con stampa in azienda <i>(Tipologia: Efficienza)</i>	n. certificati d'origine rilasciati nell'anno con stampa in azienda / n. totale certificati d'origine rilasciati	>= 60,00 %	AZIONE DI MANTENIMENTO con implementazione target di raggiungimento rispetto al 2021
n. aziende che utilizzano il servizio stampa in azienda <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	n. aziende che utilizzano il servizio stampa in azienda n. aziende che utilizzano il servizio stampa in azienda (dato stok)	>= 40,00 N.	
% procedimenti avviati per la cancellazione d'ufficio art. 2490 c.c. per le società di capitali <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	n. procedimenti di cancellazione art. 2490 c.c. avviati nell'anno "n" / n. procedimenti di cancellazione art. 2490 c.c. da avviare	>= 80,00 %	AZIONE DI MANTENIMENTO con implementazione target di raggiungimento rispetto al 2021
% imprese cancellate ai sensi del DPR 247/2004 <i>(Tipologia: Efficienza)</i>	n. imprese cancellate nell'anno "n" ai sensi del DPR 247/2004 / n. imprese da cancellare ai sensi del DPR 247/2004	>= 60,00 %	
% posizioni spedizionieri verificate <i>(Tipologia: Efficienza)</i>	n. spedizionieri verificati nell'anno "n" / totale spedizionieri da verificare	>= 80,00 %	AZIONE NUOVA Verifica nuovo Albo rispetto al 2021
predisposizione progetto di fattibilità per attivazione pagamenti sanzioni REA tramite PagoPA <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	data trasmissione progetto di fattibilità alla dirigenza e PO	Entro 31/10/2021	AZIONE NUOVA Implementazione servizi offerti all'utenza
% schede di gradimento restituite dalle imprese che hanno partecipato ai Bandi voucher 20% <i>(Tipologia: Efficacia)</i>	n. schede restituite customer di gradimento bandi voucher 20% / n. rilevazioni inviate	>= 35,00 %	AZIONE NUOVA Attivazione customer per verifica criticità e azioni di miglioramento su bandi Voucher
<b>Descrizione:</b> La semplificazione e sburocratizzazione dei procedimenti amministrativi svolge un ruolo determinante nella prospettiva della piena realizzazione dei presupposti di efficienza, economicità, speditezza, imparzialità e trasparenza che l'art. 97 della costituzione indica come parametri-guida dell'azione amministrativa e che costituiscono le fondamenta per un'amministrazione moderna ed efficace in grado di svolgere correttamente le proprie funzioni. In tale contesto la Camera di Commerci Venezia Rovigo è da sempre impegnata nella progettazione e realizzazione di azioni che hanno l'intento di favorire il rapporto tra pubblica amministrazione e impresa implementando strumenti e misure idonee a semplificare e a rendere più semplice e moderno il rapporto con i propri utenti finali.			

In tale ambito nel corso del 2021 sono programmati gli seguenti interventi di seguito descritti, in parte nuovi e in parte di mantenimento di azioni migliorative avviate nelle precedenti annualità.

- **Certificato di origine telematico (stampa in azienda)**

L'azione, avviata nelle precedenti annualità 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 2021 si vuole proseguire incrementando il target di % di utilizzo effettivo del servizio da parte delle aziende concentrando l'azione a supporto di quelle che richiedono più di 15 certificati. In particolare si procederà con una circolare informativa alle imprese interessate, la successiva ricezione dei moduli adesione, la verifica dei requisiti e l'attivazione del servizio.

- **Qualità e Trasparenza della banca dati RI**

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. Anche per il 2021 si intende proseguire con una serie di iniziative volte al miglioramento della qualità del dato ai fini di una più utile e trasparente informazione. In particolare le azioni riguarderanno:

Cancellazione imprese ai sensi DPR 247/2004 rispetto a quanto già avviato nel 2020, nel 2021 si procederà come di seguito riportato

Per tutti i procedimenti avviati nel corso dell'anno 2019 che si sono conclusi in tutte le fasi sopra descritte, l'Ufficio predispone una determinazione del Conservatore con la quale si provvederà alla cancellazione delle imprese. A seguito dell'entrata in vigore della nuova normativa, di cui all' art.40 D.L. 76 del 16/07/2020 convertito in Legge n. 112 del 11/09/2020, sono state riviste le procedure di cancellazione dal Registro delle imprese e dall'albo degli enti cooperativi, riconoscendo al Conservatore del R.I., tramite apposito provvedimento, la conclusione dei procedimenti d'ufficio in sostituzione del Giudice del Registro. Si evidenzia, inoltre, che, pur non dovendo più attendere la risposta del Giudice del Registro, la norma prevede che prima della cancellazione sia inoltrata all'impresa una ulteriore comunicazione contenente i termini per un eventuale ricorso contro la cancellazione.

Cancellazione d'ufficio ai sensi dell'art. 2490 del codice civile per le società di capitali – Obiettivo biennale 2021/2022

L' art 2490 c.c. prevede che: “..Qualora per oltre tre anni consecutivi non venga depositato il bilancio ..... la 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.

L'obiettivo è biennale, nel 2021 si provvederà all'avvio del procedimento mentre, nel 2022 alla cancellazione delle posizioni.

Progetto di fattibilità Sanzioni REA : Verifica di un progetto di fattibilità che permetta il pagamento delle sanzioni Rea attraverso la piattaforma Pago Pa in sostituzione del modello dell'Agenzia delle Entrate F23, in modo da avere un riscontro immediato dell'avvenuto pagamento con un sensibile miglioramento dei tempi di aggiornamento delle informazioni che, ad oggi arrivano anche con mesi di ritardo.

Verifica dinamica Ufficio Albi e Ruoli dei requisiti per l'esercizio dell'attività di spedizioniere: L'articolo 6 del Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 26.10.2011, stabilisce che almeno una volta ogni 4 anni dalla presentazione della SCIA-Segnalazione Certificata di Inizio Attività, il Registro delle Imprese verifichi la

permanenza dei requisiti che consentono all'impresa lo svolgimento dell'attività di spedizioniere di cui alla Legge 14 novembre 1941, n. 1442 e successive modificazioni e integrazioni. Il progetto pertanto, consiste nella verifica dei requisiti delle imprese che esercitano l'attività di spedizionieri, secondo il seguente percorso:

- richiesta elenco completo di pec a InfoCamere in quanto il cruscotto qualità non fornisce pec;
- predisposizione di GUIDA e NOTE operative;
- campagna di informazione (sito, newsletter)
- comunicazione di avvio della verifica tramite PEC o, in mancanza di questa, con raccomandata a.r. con tutte le istruzioni per provvedere all'adempimento;
- gestione delle pratiche telematiche che arriveranno
- inibizione dell'attività per imprese inadempienti.

Il progetto sarà realizzato nell'arco di un biennio.

• **Bandi voucher: rilevazione criticità/proposte di miglioramento**

Situazione Bandi 2020:

Bando voucher Digitali I4.0: 27% richieste integrazioni

Bando voucher Turismo: 37% richieste integrazioni

Bando voucher Inserimento risorse professionali: 20% richieste integrazioni

Bando voucher Consulenza assetti organizzativi e rischi aziendali: 56% richieste integrazioni

Con riferimento ai dati rilevati sui Bandi 2020, si vuole attivare un'azione che mira ad adeguare i testi dei Bandi proposti affinché siano maggiormente comprensibili alle imprese e ridurre in questo modo le richieste di chiarimenti/integrazioni in relazione alle domande presentate in linea con le esigenze di snellimento e sburocratizzazione delle procedure emerse anche nel corso dell'indagine di customer sui servizi camerali realizzata a fine 2020.

La riduzione delle richieste di integrazioni potrà essere oggetto di piano di miglioramento per i Bandi 2022, sulla base dei riscontri 2021 che si avranno realizzando una specifica scheda per la rilevazione di criticità e/o suggerimenti sui Bandi voucher proposti, da inviare a coloro che sono stati ammessi all'istruttoria.

**BSC - Processi interni**

**OS8. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con enti e sistema camerale.**

Obiettivo operativo		Mantenimento e implementazione del sistema di gestione della qualità e controllo di gestione		
Unità organizzative coinvolte		Area 1 Segretario Generale   Area 2 Amministrazione interna e progetti internazionali   Area 4 Regolazione del Mercato   Area 5 Registro Imprese e semplificazione amministrativa   Obiettivo trasversale a tutte le Aree e Servizi/Uffici		
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Miglioramento atteso	
Aggiornamento della PQ "Gestione delle verifiche ispettive interne" (Tipologia: Efficienza)	Data chiusura aggiornamento PQ "Gestione delle verifiche ispettive interne"	Entro 31/12/2021	AZIONI NUOVE di implementazione del SGQ ISO	
Realizzazione di riunioni/incontri annuali con gruppo auditor (Tipologia: Efficacia)	n. riunioni/incontri annuali con gruppo auditor	>= 2,00 N.	9001:2015 volte al miglioramento della gestione dei processi interni di	

% schede qualifica/mantenimento competenze auditors interni (Tipologia: Qualità)	nn. schede di qualifica/competenze audit interni completate nell'anno "n"/ n. unità di personale con qualifica di auditors interno	= 100,00 %	controllo e del processo di comunicazione con l'utenza per una più efficace azione di monitoraggio delle criticità e miglioramento nella tempistica di programmazione delle azioni correttive.
n. audit realizzati in collaborazione con CCIAA (Tipologia: Efficacia)	n. audit realizzati nell'anno "n" in collaborazione con altre CCIAA	>= 2,00 N.	
Formazione su ISO 9001 e SGQ dell'ente al personale neoassunto (Tipologia: Efficacia)	n. unità di personale neoassunto formate nell'anno "n" sul ISO 9001 e SGQ dell'ente / n. unità di personale neoassunto	= 100,00 %	
% schede di valutazione performance del personale gestite tramite piattaforma INTEGRA (Tipologia: Efficacia)	n. schede di valutazione gestite tramite piattaforma INTEGRA / n. valutazioni del personale effettuate nell'anno "n"	= 100,00 %	AZIONE DI CONSOLIDAMENTO E MANTENIMENTO della digitalizzazione della procedura di valutazione al personale
riduzione tempi di invio schede di valutazione intermedie al personale dipendente (Tipologia: Efficacia)	data invio schede di valutazione intermedie al personale	Entro 10/08/2021	
Approvazione nuova PQ CON ESTERNA (Tipologia: Efficacia)	data approvazione nuova PQ QUALITA'	Entro 31/12/2021	

#### Descrizione:

- **Sistema Gestione Qualità 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 (interno/esterno), in linea con aspettative e bisogni. Le Pubbliche Amministrazioni sono infatti 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 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. 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 particolare l'azione per il 2021, volta a garantire il mantenimento e miglioramento continuo in termini di adeguatezza ed efficacia del proprio SGQ si propone di:

- migliorare i criteri di programmazione (triennale e annuale), pianificazione e gestione degli audit interni – in linea con le norme ISO 9001 e 19011 – valutando anche i dati ed i format gestiti all'interno della Intranet camerale e del nuovo gestionale Prisma Dashboard - nonché i criteri adottati per assicurare l'obiettività e l'imparzialità del gruppo auditor;
- migliorare i criteri ed il sistema di acquisizione dei dati relativi allo sviluppo, mantenimento e miglioramento delle competenze del gruppo auditor al fine di un miglior monitoraggio delle stesse – in linea con le norme ISO 9001 e 19011;
- migliorare la conoscenza, la comunicazione ma soprattutto la condivisione della programmazione annuale degli audit, gli obiettivi, i criteri, le informazioni, i cambiamenti, difficoltà incontrate, proposte di miglioramento, feedback sulle attività, tramite l'organizzazione di incontri/riunioni annuali con il gruppo auditor

interni;

- programmare ed effettuare, previa sottoscrizione di apposito accordo/convenzione con la consorella CCIAA di Treviso-Belluno, degli audit interni congiunti che verranno pianificati e condivisi annualmente utilizzando in modo incrociato il rispettivo personale qualificato per eseguire tale attività;
- programmare ed effettuare una attività formativa rivolta a tutto il personale neo assunto sulla ISO 9001:2015 e sull'impostazione del SGQ dell'Ente eventualmente in forma congiunta con la consorella CCIAA di Treviso-Belluno la quale ha l'esigenza di pianificare entro l'anno la medesima attività;
- definire e approvare una nuova Procedura Qualità per le attività di comunicazione con cliente volte a garantire un efficace flusso di informazioni tra tutte le aree dell'ente ed il cliente esterno, al fine di garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione, agevolando l'accesso ai servizi offerti a cittadini e imprese attraverso la multicanalità e promuovendo la conoscenza delle disposizioni normative e amministrative che disciplinano i servizi.

Soggetti di comunicazione diretta con il cliente non sono solo i tradizionali servizi preposti, quali centralino, call center, URP, Qualità, Ufficio Comunicazione e Stampa, ma tutti gli operatori camerale che interagiscono con l'esterno direttamente, in ufficio, agli sportelli o tramite il sito camerale [www.dl.camcom.it](http://www.dl.camcom.it) e altre piattaforme di sistema e tramite le attività di accoglienza, gli avvisi, la corrispondenza anche elettronica, le indagini di customer e i nuovi servizi in digitale.

Nell'ultimo quinquennio si è, infatti, assistito a rilevanti **sviluppi della relazione con il cliente esterno**, che impongono una revisione di tutte le fasi del processo di comunicazione esterna, trasversale all'ente, provvedendo ad **integrare gli input evolutivi registrati**, quali, in primis:

- ✓ attivazione progressiva di servizi in digitale, in linea con l'Agenda Digitale europea e il CAD – Codice dell'Amministrazione Digitale che ne deriva
- ✓ evoluzione della gestione del trattamento dati personali in tutte le fasi del processo, in linea con il Regolamento (UE) 2016/679 GDPR
- ✓ evoluzione delle normative in materia di trasparenza, con particolare riferimento all'accesso civico, generalizzato, oltre che documentale ex L. 241/90
- ✓ potenziamento della comunicazione via social media, attraverso diversi canali (Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube)
- ✓ attivazione di nuovi prodotti di comunicazione multimediali ed potenziamento delle iniziative di formazione on line
- ✓ nuove funzioni introdotte dalla recente riforma del sistema camerale
- ✓ più attenta rilevazione delle aspettative e dei suggerimenti del cliente e verifica del grado di soddisfazione, attraverso indagini di customer satisfaction

Il Piano di miglioramento finalizzato all'attivazione della nuova Procedura di Qualità per la Comunicazione esterna della CCIAA di Venezia Rovigo, seguirà un approccio *bottom up*, procedendo dall'analisi capillare di istruzioni operative e modulistica utilizzati nel quotidiano per le diverse attività che impattano la comunicazione esterna, per far confluire in un'unica nuova PQ il flusso organizzativo che permetta di monitorare al meglio il processo trasversale a tutti i macro - processi inseriti nel Piano della Performance. Tre le fasi di lavoro propeedeutiche:

1. MAPPATURA DEL QUOTIDIANO: analisi dei punti di impatto della comunicazione verso il cliente nel quadro delle attività attuali dell'ente in relazione ad attività di promozione, a servizi anagrafici o a servizi offerti su temi economici e informazione economica, anche tramite l'utilizzo della banche dati e di specifiche applicazioni ad uso statistico. A seguire, verifica delle attività pianificate, documenti di riferimento, flussi di attività e modulistica previsti dalla I. O. COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE - IO COM CLI 1 e delle altre I. O. inerenti ad attività di comunicazione, con lo scopo di integrare nuovi servizi e nuovi canali di interazione con il cliente esterno introdotti negli ultimi anni, nonché nuovi riferimenti normativi;
2. DIAGRAMMA DI FLUSSO: raccordo / integrazione all'interno della PQ unificata di Comunicazione Esterna CCIAA VE RO dell'attuale IO COM CLI 1 e di altre Istruzioni Operative riferibili ad attività di comunicazione (es. IO SERV 1 - *Servizi Anagrafico Certificativi e di Informazione Economica*, IO COMCLI 6 - *Sportello di Informazione Economico Statistica* e IO COMCLI 7 - *Prezzi* e altre eventuali) ora abbinate ad altre Procedure di Qualità, quali le procedure SERVIZI ANAGRAFICO-CERTIFICATIVI E DI INFORMAZIONE ECONOMICA (PQ SERV 1), Promozione e Sviluppo (PQ SERV 2), REGOLAZIONE DEL MERCATO (PQ SERV 3);
3. NUOVA PQ E STRUMENTI DI LAVORO COLLEGATI: stesura, verifica e avvio del ciclo di approvazione della nuova Procedura di Qualità Comunicazione Esterna CCIAA VE RO, con istruzioni operative di dettaglio e modulistica / registrazioni in allegato. Collegamento con gli altri strumenti di programmazione

- **Implementazione sistema INTEGRA Unioncamere**

Il sistema integrato 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. In particolare per il 2021 si intende procedere al consolidamento della gestione digitalizzata della procedura di valutazione del personale dipendente in relazione all'obiettivo di ridurre e ottimizzare i tempi di avvio e chiusura così come previsti nel Sistema di misurazione e valutazione della performance aggiornato.

Obiettivo operativo		Implementazione ed efficientamento dei servizi interni a supporto e in ottica di miglioramento della qualità dei servizi esterni		
Unità organizzative coinvolte		Area 1 Segretario Generale   Area 2 Amministrazione interna e progetti internazionali   Area 4 Regolazione del Mercato   Area 5 Registro Imprese e semplificazione amministrativa   Obiettivo trasversale a tutte le Aree e Servizi/Uffici		
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Miglioramento atteso	
Tempi medi evasione pratiche protesti ( <i>Tipologia: Qualità</i> )	Sommatoria dei giorni che intercorrono tra la data di presentazione dell'istanza di cancellazione/sospensione protesti e la data di effettiva cancellazione nell'anno "n" / Numero di istanze di cancellazione protesti evase (chiusure) nell'anno "n"	<= 6,00 gg	AZIONE NUOVA di implementazione della procedura per riduzione dei tempi	
Tasso di evasione dei verbali di accertamento ( <i>Tipologia: Efficienza</i> )	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	>= 32,05 %	AZIONE DI MANTENIMENTO efficientamento del processo di gestione delle sanzioni con minori unità di personale rispetto al 2020	
% fatture con ordine collegato ( <i>Tipologia: Efficienza</i> )	n. fatture ricevute collegate all'ordine nell'anno "n" / n. totale fatture ricevute nell'anno "n"	>= 80,00 %	AZIONE NUOVA di implementazione e consolidamento della nuova procedura contabile avviata nel 2020	
Realizzazione di manuale pratico per inserimento ordine in contabilità ( <i>Tipologia: Efficacia</i> )	data invio al personale del manuale per inserimento ordini in contabilità	Entro 28/02/2021		
tempi medi comunicazione risultanze atti organi camerali ( <i>Tipologia: Efficienza</i> )	n. giorni dalla data di pubblicazione delibera a data invio comunicazione adempimenti agli uffici	<= 3,00 gg	AZIONE NUOVA	
Implementazione sistema di gestione	data completamento integrazione sistema di gestione documentale	Entro	AZIONE NUOVA	

documentale con gestione integrata documenti <i>(Tipologia: Efficienza)</i>	con gestione integrata documenti	30/06/2021	implementazione processo digitalizzato di gestione documentale
corso di formazione a tutto il personale per produzione documenti integrata nel sistema di gestione documentale <i>(Tipologia: Volume)</i>	n. corsi di formazione su produzione documenti integrata nel sistema di gestione documentale realizzati nell'anno "n"	> 1,00 N.	
Realizzazione procedura informatica per caricamento e valutazione corsi di formazione personale dipendente <i>(Tipologia: Efficienza)</i>	% realizzazione procedura informatizzata per la gestione e il caricamento dei corsi di formazione del personale dipendente <i>(Fonte Dato rilevato dal controllo di gestione)</i>	= 100,00 %	AZIONE NUOVA di digitalizzazione processo di gestione formazione del personale

#### **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.

- **Implementazione ed efficientamento processo di cancellazione protesti**

Il progetto mira alla riduzione della tempistica relativa ai provvedimenti di cancellazione dal Registro Informatico dei Protesti.

Per quanto riguarda le fasi di attuazione, s'intende effettuare: analisi della situazione, al fine di individuare i punti di criticità che impediscono una sollecita definizione dell'iter entro il 30 giugno 2021;

individuazione delle misure correttive entro il 30 settembre 2021;

attivazione della nuova procedura entro il 31 dicembre 2021.

- **Implementazione ed efficientamento processo sanzioni**

Il progetto si pone l'obiettivo di implementare l'automazione nel processo di formazione delle ordinanze ingiuntive/archiviazione, derivante dall'acquisizione automatica dei dati anagrafici delle imprese mediante applicativo informatico PROAC. Ciò comporterà un aumento di efficienza, con conseguente incremento del numero di ordinanze emesse. In particolare, nel corso dell'anno 2021 si intende implementare completamente la procedura, con messa a regime dal 2022. Si programmano le seguenti fasi:

- a) Creazione dei modelli di ordinanza (ingiuntiva/archiviazione) con applicativo InfoCamere PROSA entro il 30 giugno 2021;
- b) Sperimentazione della procedura entro 30 settembre 2021;
- c) Avvio dell'emissione delle ordinanze con la nuova procedura.

- **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. In linea con tali finalità per il 2021, a seguito dell'avvio e sperimentazione nel 2020 del nuovo applicativo contabile si intende procedere al consolidamento della procedura con incremento della gestione decentralizzata degli ordini in capo a ciascun Responsabile di Ufficio/Servizio con un miglioramento nei tempi di liquidazione delle fatture e della qualità del dato del controllo di gestione con puntuale assegnazione delle stesse al prodotto/processo corretto. In particolare si prevede di attivare:

- una verifica periodica della % di fatture ricevute già collegate ad un ordine;
- la predisposizione di un manuale operativo per l'inserimento degli ordini per supportare i Responsabili di Ufficio/Servizio incaricati della procedura.

- **Implementazione processo di gestione degli atti degli organi camerale**

Obiettivo è rendere sempre più fluida ed efficace l'attività che segue un provvedimento di Giunta o di Consiglio. Per farlo è importante informare con tempestività gli uffici proponenti degli esiti correlati alla pubblicazione delle delibere all'Albo on line. L'azione si pone quindi l'obiettivo di ridurre la tempistica di informativa agli Uffici/Servizi degli adempimenti conseguenti che la stessa comporta, con chiarezza di compiti e celerità. I benefici attesi sono di dare istruzioni precise e celeri nella fase del DOPOGIUNTA agli uffici interessati con apposita mail, passando da un termine attuale di 5 giorni a quello di 3 giorni.

- **Implementazione del sistema di gestione documentale con procedura integrata di produzione documentale**

La produzione dei documenti integrata nel sistema di gestione documentale è uno dei maggiori punti di forza del sistema stesso. Attraverso modelli preimpostati personalizzabili con funzionalità di auto-compilazione di un set di metadati ed iter adattabili alle diverse attività, questo sottosistema del software, se adeguatamente noto ed utilizzato, consente di evitare l'inutile duplicazione e salvataggio dei documenti informatici su risorse locali o di rete, creando sin dal momento della loro creazione anche i presupposti per una corretta conservazione e versionamento. Al fine di favorire la transizione verso un nuovo *modus operandi* nell'attività di più uffici rispetto agli attuali utilizzatori e nella consapevolezza che comunque tale evoluzione rappresenta un cambiamento di abitudini radicate che può avvenire solo nel medio-lungo termine, le attività del 2021 possono essere così riassunte:

1 – implementazione del sistema con sviluppi ad hoc, quali stampa-unione, spedizioni massive e firma multipla simultanea – I semestre 2021

2 – collaudate le implementazioni, realizzazione di almeno una giornata di formazione dedicata – II semestre 2021

In termini di miglioramento la nuova procedura consentirà di incrementare la produzione di documenti all'interno del sistema di gestione documentale con conseguente riduzione di metodi produttivi e trasmissioni per loro natura dispersivi, non omogenei e pertanto forieri di errori oltre a permettere la gestione di un libro firma condiviso per approvazioni, visti e sottoscrizioni con relativa datazione certa degli eventi.

- **Digitalizzazione procedura gestione formazione personale**

Il progetto consiste nell'informatizzare una procedura prevalentemente cartacea riguardante la gestione dei corsi di formazione da parte del Servizio Risorse Umane. In particolare si procederà alla predisposizione di una procedura informatica che permette di gestire la partecipazione ai corsi di formazione attraverso l'utilizzo della intranet camerale, semplificando l'attuale percorso sia per il dipendente che per il Servizio Risorse umane con un notevole efficientamento dei tempi di gestione e "contabilizzazione" delle ore di formazione per ciascun dipendente, riduzione del margine di errore, agevolazione nell'analisi dei dati e recupero di FTE/lavoro da dedicare all'efficientamento di altri processi.

## BSC - Apprendimento e crescita

### OS10. Promozione del grado di trasparenza e integrità del Gruppo Delta Lagunare

#### Obiettivo operativo

Migliorare gli strumenti di comunicazione interna ed esterna

#### Unità organizzative coinvolte

Area 1 Segretario Generale | Area 2 Amministrazione interna e progetti internazionali | Area 4 Regolazione del Mercato | Area 5 Registro Imprese e semplificazione amministrativa | Obiettivo trasversale a tutte le Aree e Servizi/Uffici

Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Miglioramento atteso
n. Uffici/Servizi coinvolti per la realizzazione della Carta dei Servizi (Tipologia: Efficienza)	n. uffici/servizi che partecipano alla realizzazione della Carta dei Servizi dell'Ente	>= 11,00 N.	AZIONI NUOVE di implementazione comunicazione con il cliente
pubblicazione Carta dei Servizi (report digitale) su sito istituzionale (Tipologia: Efficienza)	data pubblicazione on line Carta dei Servizi	Entro 31/12/2021	
Pubblicazione nuova Social media policy (Tipologia: Efficienza)	data pubblicazione nuova social policy dell'Ente	Entro 31/07/2021	
n. like in FB e n. follower su LinkedIn (Tipologia: Efficacia)	n. like in FB + n. di follower su LinkedIn	>= 150,00 N.	

#### 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 condividerne 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 2021 saranno attivate le seguenti iniziative/azioni di miglioramento:

- **Miglioramento comunicazione esterna con la carta dei servizi CCIAA VE RO**

La Carta dei Servizi completa il quadro informativo sull'offerta dei servizi dell'ente camerale, integrando la presentazione degli uffici nel sito internet e l'elenco dei procedimenti amministrativi allegato al relativo Regolamento, per fornire un sintetico e snello quadro dei punti di accesso all'informazioni sui servizi camerale per l'utente esterno.

Essa dettaglia attività e funzioni coinvolte direttamente nel processo di erogazione dei servizi. Oltre alla descrizione dei servizi e alle informazioni principali su come, quando e dove poterne fruire, la Carta individua, per le diverse aree di intervento, gli impegni da perseguire con gli indicatori da monitorare per il miglioramento costante della qualità del servizio.

La Carta dei servizi CCIAA VE RO, in quest'ottica, si pone in continuità con il percorso avviato col Sistema di Gestione Qualità e con il sistema di misurazione della performance e della qualità dei servizi coerente con le previsioni di cui al dlgs. n. 150/2009, allineandosi altresì alle indicazioni della delibera CiVIT 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità e tabelle esemplificative degli standard di qualità di alcuni servizi pubblici".

Conformemente a quanto disposto dall'art. 32 del D.lgs. n. 33/2013, la Carta dei servizi sarà pubblicata nel in versione scaricabile nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale e nella pagina del servizio Relazioni esterne URP.

Principali capitoli di presentazione servizi: i canali di informazione e la multicanalità, gestione reclami e diritto di accesso, richieste dati, servizi online, servizi allo

sportello, registro imprese, diritto annuo, tutela del mercato, ambiente, promozione e bandi, acquisti e gare d'appalto, archivi e protocollo, selezioni e stages, aziende speciali e inhouse, partecipate.

Tre le fasi di lavoro previste:

- 1^ QUADRIMESTRE 2021: Verifica dei procedimenti amministrativi per i quali sono previsti indicatori di rilevazione dello standard di servizio e mappatura dei servizi on line ed in presenza a maggiore grado di interazione verso l'esterno e in diretta relazione di comunicazione con il cliente;
- 2^ QUADRIMESTRE 2021: Predisposizione schede di dettaglio per la rilevazione dei requisiti di servizio e dei punti di contatto, invio agli uffici coinvolti e raccolta/razionalizzazione contenuti;
- 3^ QUADRIMESTRE 2021: redazione e pubblicazione on line della Carta dei Servizi

La Carta dei servizi rappresenta il patto che la Camera di Commercio e le persone che vi lavorano stabiliscono con i propri utenti, ponendosi come strumento per favorire la conoscenza, la partecipazione e la tutela per gli utenti. In termini di impatto intero, la Carta dei servizi supporta URP e Servizio Qualità nel monitoraggio della qualità dei servizi e nella rilevazione della customer satisfaction e dei reclami. Sul piano esterno, gli utenti potranno segnalare all'URP eventuali difformità rispetto agli standard di servizio indicati nella Carta, che svolgerà insieme al Servizio Qualità gli accertamenti del caso, secondo la procedura di gestione reclami e osservazioni.

- **Social media policy CCIAA VE RO**

La pubblicazione della *social media policy* (SMP), per le pubbliche amministrazioni che operano attraverso la multicanalità, integra il Piano di comunicazione annuale approvato dall'ente ai sensi della Legge n. 150/2000 "*Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni*", in linea con i principi generali della Legge 241/90 che regolano l'azione amministrativa e disciplinando le attività di informazione della PA, oggi integrati con gli obiettivi di "efficienza, efficacia, economicità, imparzialità e trasparenza, semplificazione e partecipazione" indicati nell'art. 12 del CAD - *Codice dell'Amministrazione Digitale*. In tale ottica la SMP estende ai nuovi canali di comunicazione la medesima attenzione nella relazione con l'utente e la trasparenza / chiarezza nella comunicazione esterna istituzionale che di prassi son già monitorate in riferimento alle attività tradizionali di sportello e per i servizi erogati on line.

La predisposizione della *social media policy* avverrà in tre fasi:

1. Monitoraggio delle SMP adottate dal sistema camerale, analisi e definizione delle scelte riferibili ai social media utilizzati dalla Camera di Venezia Rovigo (Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube), in termini di contenuti da veicolare, *stakeholders* di riferimento e regole per gli operatori addetti (in termini di privacy, uso dispositivi personali e di lavoro, correttezza informativa) e integrazione del PIANO DI REDAZIONE SOCIAL settimanale con il PIANO EVENTI – calendario in progress e il Piano di Comunicazione annuale (ispirato agli obiettivi strategici dell'ente);
2. Impostazione del sistema di monitoraggio dei livelli di stakeholders engagement, per poter focalizzare via via l'attività di comunicazione social verso linguaggi adatti a diversi target tematici, nonché un'offerta e una frequenza di contenuti che risultino maggiormente efficaci al fine di aumentare il gradimento in termini di *likes* e acquisizione di nuovi *followers*;
3. Redazione, approvazione e pubblicazione on line della *Social Media Policy* CCIAA VE RO, quale documento collegato alla nuova Procedure di Qualità per la Comunicazione Esterna, da richiamare nel Piano di Comunicazione annuale e nella Carta dei Servizi dell'ente.

In termini di miglioramento l'iniziativa mira a incrementare correttezza e trasparenza nella gestione delle relazioni con gli *stakeholders* della Camera di Commercio e maggiore attenzione agli aspetti di privacy e correttezza gestionale nella diffusione di contenuti istituzionali attraverso i canali social.

## OS11. Economicità, efficienza ed efficacia della gestione

Obiettivo operativo		Efficienza gestione risorse tecnologiche e razionalizzazione dei costi	
Unità organizzative coinvolte		Area 5 Registro Imprese e semplificazione amministrativa Servizi/Uffici ICT	
Indicatore	Algoritmo	Target 2021	Miglioramento atteso
n. server dismessi ( <i>Tipologia: Efficienza</i> )	n. server sede di Rovigo dismessi nell'anno	>= 3,00 N.	AZIONI NUOVE di efficientamento gestione risorse tecnologiche
aggiornamento inventario attrezzature informatiche sede Rovigo ( <i>Tipologia: Efficacia</i> )	data ultimazione inventario attrezzature informatiche sede di Rovigo	Entro 30/11/2021	

**Descrizione:**

- **Azione 1**

Il progetto consiste nella dismissione dei vecchi server presenti nelle due ex sedi camerale di Mestre e Rovigo ed eventuale migrazione data base/procedure presso il servizio Hosting di Infocamere. Si tratta di dismettere e spegnere i server situati presso le sedi camerale di Mestre e Rovigo che ancora puntano al vecchio dominio VE e RO sostituiti con l'unificazione del dominio "DL" creato in hosting presso Infocamere S.c.p.a. Si tratta di quattro (4) server fisici che fanno da hosting ad alcuni server virtuali che devono essere distaccati dal dominio "DL" e quindi spenti mentre, altri server virtuali e/o programmi ancora in uso dovranno essere migrati presso il ced Infocamere di Padova. Il progetto si articola nelle seguenti fasi:

- ✓ analisi dei servizi che queste macchine ancora forniscono ( come ad esempio il server "ticketing camerale" per le richieste di assistenza informatica);
- ✓ - migrazione dei dati/procedure presso i server dedicati già esistenti in Infocamere ovvero, acquisizione di nuove macchine;
- ✓ adattamento delle procedure in ambiente test e controlli per la verifica del funzionamento complessivo;
- ✓ valutazione della possibilità di spegnere il server presente presso la sede camerale di Rovigo che appoggia l'applicazione di rilevazione delle presenze per l'azienda speciale: "Azienda Mercati".

In termini di miglioramento e benefici attesi l'azione mira all'attivazione di un nuovo dominio post fusione indipendente dalla vecchia struttura che può ricevere rallentamenti in caso di malfunzionamento, risparmio energetico derivante dallo spegnimento di vari server fisici, liberazione di risorse e disponibilità di strumenti informatici aggiornati che permettono di lavorare con maggiore rapidità senza rischio di blocchi/interruzioni.

- **Azione 2**

Il progetto consiste nell'aggiornare l'inventario dei beni informatici presenti presso la sede camerale di Rovigo, non effettivamente revisionato dopo la fusione dei due enti camerale. Si tratta di verificare il materiale informatico presente in sede, se già inventariato ovvero da inventariare, dismettere quello non più utilizzabile in quanto obsoleto o danneggiato AL termine dell'aggiornamento l'ufficio Sviluppo risorse informatiche potrà prendere in carico il materiale informatico e allinearli con il restante materiale.