

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				
SCHEDA 1	<b>Obiettivo Operativo</b> Promozione e diffusione della "digitalizzazione" e dell'"innovazione" delle imprese del territorio finalizzata al miglioramento della capacità produttiva e della competitività			
	<b>Azione/Progetto</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target 2019</b>	<b>Servizi/Uffici</b>
	<b>Avvio nuovo servizio Punto Impresa Digitale</b> II^ annualità programma/azione già presente e approvata nel PDP 2018/2020	n. giorni che intercorrono dalla data di scadenza del Bando all'approvazione della graduatoria di assegnazione (individuazione dei beneficiari)	<= 90 gg. (con tolleranza di 35gg.)	Servizio Promozione Territori
		n. ore di sportello anno 2019 / n. ore sportello anno 2018 (mantenimento punto di assistenza Comune di Portogruaro)	>= 1	Servizi uffici RI
		n. aziende a cui è stata fatta attività di informazione agli sportelli su PID + n. aziende alle quali è stata fatta formazione/informazione con incontri specifici anche c/o le aziende stesse	>= 350	Servizi Uffici RI Ufficio PID
n. aziende coinvolte nelle diverse attività		>= 300	Servizio Promozione Territori - Servizi/Uffici RI - Ufficio PID	
<b>Descrizione:</b> Si tratta della realizzazione dei nuovi servizi a favore delle imprese del territorio in tema di digitalizzazione collegati al progetto triennale approvato con delibera del Consiglio n. 3 del 3/4/2017. 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. 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. In particolare 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 riguardano: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizi informativi di supporto al digitale, all'innovazione, I4.0 ed Agenda Digitale</li> <li>- Assistenza, orientamento e formazione sul digitale</li> <li>- 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;</li> <li>- Attivazione di specifici bandi "voucher" per le imprese</li> </ul>				

- 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 2019 dovrà essere assicurato il mantenimento del punto di assistenza nel Comune di Portogruaro e data continuità e implementazione all'attività dell'ufficio PID e del personale delle strutture di riferimento coinvolte, di assistenza e informativa alle imprese, alle associazioni di categoria, l'assistenza alla fatturazione elettronica, cassetto digitale anche presso le singole imprese.

**Benefici/miglioramenti attesi:**

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

**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)

<b>Obiettivo Operativo</b> Sviluppo del ruolo della CCIAA nella promozione e attuazione dell'ASL nel territorio delle due provincie				
<b>Azione/Progetto</b>		<b>Indicatore</b>	<b>Target 2019</b>	<b>Servizi/Uffici</b>
<b>SCHEDA 2</b>	<b>Servizi aggiuntivi ASL</b> III^ annualità programma/azione già presente e approvata nel PDP 2018/2020	n. stage in ASL c/o gli uffici camerali	>= 8	Settore programmazione – Servizi/Uffici RI – Servizio Amministrazione Trasparente – Servizio Patrimonio – Servizio Contabilità Aspo – Ufficio comunicazione Statistica – Servizio Sanzione protesti
		n. giorni che intercorrono dalla data di scadenza del Bando all'approvazione della graduatoria di assegnazione (individuazione dei beneficiari)	<= 90 gg. (con tolleranza di 35gg.)	Servizio Promozione Territori
		n. convenzioni/iniziative attivate/mantenute con Istituti/Scuole/Università	>= 40	Servizio Alternanza Scuola Lavoro

**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 è collegata al più ampio progetto "Scuola lavoro", 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;
- 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**

<b>Obiettivo Operativo Consolidamento funzioni associate – Sorveglianza settore orafa e strumenti per pesare grande distribuzione</b>				
	<b>Azione/Progetto</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target 2019</b>	<b>Servizi/Uffici</b>
<b>SCHEDA 3</b>	Azione 1 - Uscite ispettive di sorveglianza sul settore orafa e sugli strumenti per pesare nella grande distribuzione	Percentuale di ispezioni sugli orafi iscritti n. orafi con almeno una ispezione / n. orafi iscritti %	>= 20%	Servizio Tutela del consumatore e della fede pubblica /Ufficio Metrico e Vigilanza
		n. supermercati in cui effettuare la sorveglianza degli strumenti per pesare	>=20	
<b>Obiettivo Operativo Vigilanza e controllo sicurezza e conformità prodotti</b>				
	<b>Azione/Progetto</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target 2019</b>	<b>Servizi/Uffici</b>
	Azione 2 – Realizzazione del progetto Mise Unioncamere in materia di controllo, vigilanza del mercato e tutela dei consumatori, con particolare riferimento alla sicurezza dei prodotti, annualità 2019, con minore FTE dedicato.	n. prodotti oggetto di vigilanza	>= 28	Servizio Tutela del consumatore e della fede pubblica /Ufficio Metrico e Vigilanza

**Descrizione Azione 1:**

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 e del 2018 sono state svolte molte iniziative congiunte, finalizzate ad un confronto costruttivo e all’adozione di procedure e prassi condivise.

Il piano di lavoro fissato per il 2019 è quello di programmare nelle due CCIAA la sorveglianza su almeno il 20% degli Orafi iscritti, nonché di effettuare

almeno il 10% di prelievi a campione, rispetto alle imprese oggetto di ispezione; la decisione è nata dal fatto che negli anni passati, per scelte strategiche contingenti, la sorveglianza sul settore orafico era stata residuale.

In questa nuova fase, viene pertanto stabilito un progetto comune, che verrà però realizzato autonomamente dagli ispettori di ogni CCIAA, limitando alle prime 4 ispezioni (due per CCIAA) le uscite congiunte.

Allo stesso modo si intende effettuare per ogni CCIAA la sorveglianza sugli strumenti per pesare di almeno 10 supermercati.

**Benefici/miglioramenti attesi:**

consolidamento dell'obiettivo di svolgimento delle funzioni associate- Aumento delle ispezioni di sorveglianza nel settore orafico-mantenimento della sorveglianza nella grande distribuzione.

**Descrizione Azione 2:**

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 un progetto di controllo sulla sicurezza dei prodotti.

Si tratta di procedere alla verifica della sicurezza di giocattoli, prodotti elettrici, DPI Dispositivi di Protezione Individuale e prodotti cosiddetti "generici", ossia non disciplinati da una norma di settore ma rientranti nella disciplina di Codice del Consumo.

Anche per l'annualità 2019 perverrà da Unioncamere nazionale la convenzione per la realizzazione delle iniziative di controllo che si sostanziano come segue.

Per tutti i prodotti è previsto venga effettuato un controllo visivo formale, per alcuni un controllo documentale e per altri un'analisi del campione fisico. Il controllo visivo formale e documentale formale è in capo agli ispettori camerale, mentre il controllo documentale sostanziale e l'analisi fisica sono svolti da laboratori autorizzati. Il personale camerale effettua il controllo visivo formale in occasione delle uscite ispettive; richiede successivamente l'invio del fascicolo 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 di campione, preleva uno o più campioni e li invia al laboratorio.

Gli esiti di laboratorio sono poi oggetto di approfondita analisi da parte del personale camerale che, in caso di non conformità, provvede ad elevare il verbale di contestazione dell'illecito rilevato.

La proposta di convenzione e l'indicazione della tipologia e quantità di prodotti da verificare è in corso di definizione da parte di Unioncamere; per le vie brevi è stato riferito che dovrebbe trattarsi di circa 20 prodotti.

La peculiarità per l'anno 2019 riguarda l'obiettivo di realizzazione del progetto pur in assenza di una risorsa di personale a tempo pieno, posta in aspettativa.

**Benefici/miglioramenti attesi:**

controllo della sicurezza prodotti finalizzato della sicurezza del consumatore finale/realizzazione del progetto con minori risorse.

Prospettiva BSC: Processi interni e qualità				
Obiettivo Strategico 7. Semplificazione e burocratizzazione degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese				
Obiettivo Operativo Sviluppare ed efficientare i servizi nel settore ambiente				
SCHEDA 4				
Azione/Progetto		Indicatore	Target 2019	Servizi/Uffici
<b>SCHEDA 4</b>	<b>Azione 1 - Anticipo dei tempi di sospensione delle imprese che non hanno pagato il diritto annuale</b> programma/azione di mantenimento avviata nel PDP 2018/2020	Adozione della "delibera di sospensione" della sezione Albo Gestori	entro il 1/6/2019	Servizio Ambiente Ufficio Albo Gestori Ambientali
	<b>Azione 2 - Verifiche idoneità Responsabili Tecnici</b> programma/azione di mantenimento avviata nel PDP 2018/2020	n° prove corrette e verbalizzate lo stesso giorno / n° prove di Verifiche idoneità Responsabili Tecnici	100%	
		n° comunicazioni sull'esito della prova effettuate al candidato entro 24 ore / n° comunicazioni prove eseguite	100%	Ambiente
<b>Descrizione Azione 1:</b>				
<p>Le imprese iscritte all'Albo gestori devono pagare il diritto annuale alla Sezione entro il 30 aprile di ogni anno.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 2019, anticipando di 2 mesi il termine indicativo proposto dal Comitato Nazionale.</p> <p>Il piano prevede il coinvolgimento dell'intero servizio Ambiente.</p> <p><u>Tempistiche:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- effettuare i controlli tempestivi di quanto dovuto dalle imprese entro il 31 marzo 2019;</li> <li>- caricare i pagamenti effettuati dalle imprese entro il 5 maggio 2019;</li> <li>- controllare la posizione "debitoria" di chi non adempie entro il 14 maggio 2019;</li> <li>- sospendere le imprese con delibera della Sezione entro la data dell' 1 giugno 2019.</li> </ul> <p><b><u>Benefici/miglioramenti attesi:</u></b></p> <p>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</p>				

**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.

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

**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

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

**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 già dal 2017 ha preliminarmente riguardato la realizzazione della "scrivania unica RI" con la quale si è unificato nell'applicativo "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 oltre che nell'aggiornamento dei dati. Anche per il 2019 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 d'ufficio delle imprese individuali ai sensi del D.P.R 247/2004:** verifica delle imprese con partita iva cessata ed ancora iscritte nel registro delle imprese alla data del 31/12/2018, pari a **2735** posizioni, e successivo avvio del procedimento di cancellazione.

Il procedimento è disciplinato dall'art.2 del D.P.R 247 che dispone "..... L'ufficio del registro delle imprese, rilevata una delle circostanze indicate al comma 1, lettere a), b), c) e d), mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento inviata all'indirizzo della sede che risulta iscritta nel registro e alla residenza anagrafica dell'imprenditore, richiede l'annotazione della cessazione o l'indicazione di elementi che dimostrino la permanenza dell'attività ovvero del titolo che consente l'esercizio dell'impresa. L'ufficio, contemporaneamente, procede alla verifica delle circostanze di cui al comma 1. Dell'avvio del procedimento di cancellazione e' data notizia mediante affissione all'albo camerale....."

Il procedimento si intende avviato quando:

1. la/e raccomandata/e con avviso di ricevimento viene/vengono notificata/e all'imprenditore e sono decorsi 30 gg dal loro ricevimento, senza che l'imprenditore abbia fornito riscontro;

2. la/e raccomandata/e viene/vengono restituita/e con l'indicazione di destinatario: irreperibile, sconosciuto, trasferito, e l'ufficio individua la nuova residenza attraverso "PUNTOFISCO" o contattando l'ultimo Comune di residenza, e procede ad un nuovo invio della raccomandata; il procedimento si intende avviato quando:

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

Considerata la complessità dell'obiettivo, lo stesso avrà una durata biennale.

- **Accertamento della violazione dell'omesso deposito del bilancio:** irrogazione della sanzione. Predisposizione ed invio dei verbali di accertamento, previa verifica delle 270 posizioni e delle contestazioni eseguite nel corso del 2018.

- **Verifica dinamica requisiti attività Agenti d'affari in mediazione.**

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

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

#### **Descrizione:**

Si tratta della prosecuzione e implementazione dell'attività avviata, fin dal 2016, dalla Camera di Commercio Venezia Rovigo per la ristrutturazione del CRM quale strumento operativo a supporto dell'azione di comunicazione della Camera.

Il progetto inizialmente gestito tramite il gestionale Ciao Impresa fornito da Sì Camera, è stato modificato nel 2018 con l'adozione nuovo gestionale **CRM Infocamere, basato sulla tecnologia Dynamics 365 Microsoft**, in linea con le direttive di UNIONCAMERE per le Camere aderenti al network PID – Punti



Impresa Digitale, per il quale è prevista l'assistenza gratuita di Sì Camera nella migrazione delle anagrafiche da Ciao Impresa a Dynamics. Il nuovo gestionale permette di profilare i dati aziendali, migliorando la "relazione" con l'utenza, tramite l'invio di informative mirate ai diversi target. Nel 2019, la migrazione dati sarà organizzata nel rispetto del nuovo Regolamento comunitario sulla Privacy – GDPR, al fine di poter gestire con in maniera distinta i dati personali dai contatti e account aziendali, che non necessitano di specifica autorizzazione. Gli uffici camerale collegati trasversalmente al gestionale CRM, in occasione di seminari, iniziative e servizi a contatto con le aziende, potranno di volta in volta arricchire la scheda periodica da trasmettere al Servizio Relazioni Esterne per l'alimentazione del CRM. L'obiettivo finale è dunque quello di creare un CRM significativo di qualità, che potrà valutare eventuali punti di interoperabilità anche con altri gestionali camerale (es. gestione documentale protocollo informatico, social media, piattaforme diverse relative a progetti). L'implementazione dello strumento nell'ottica del servizio è finalizzata a diminuire la distanza tra imprese e Camera di Commercio ed avvicinare imprese e professionisti ai servizi e-gov offerti dalle piattaforme del sistema camerale, nell'ambito delle iniziative PID, lavorando in rete con gli intermediari (commercialisti, notai, associazioni di categoria, consulenti) grazie ad una comunicazione mirata. L'affinamento in progress degli strumenti di comunicazione supporta la logica di intervento che vede le nuove Camere agire quale "ultimo miglio" e punto fidato di contatto per le imprese, in particolare nella promozione di iniziative sui temi chiave della riforma (digitalizzazione, turismo cultura e scuola lavoro) in linea con i cambiamenti che impattano il sistema economico – sociale, le aspettative dei consumatori e le prospettive / scenari che le imprese dovranno affrontare nei prossimi anni. In tale ottica saranno avviate anche iniziative di formazione specifiche, che richiedo un impegno suppletivo al personale nella necessaria contemporanea esigenza di rispetto degli standard di ciascun processo.

Per il 2019 le attività proseguono con:

- migrazione dati dal CRM Ciao Impresa (assistita da Sì Camera) a Dynamics 365 IC
- convocazione di **almeno 6 incontri del Comitato di redazione** trasversale a tutta la struttura, con referenti per almeno 10 uffici, coinvolti nel coordinamento dell'attività di gestione del sistema CRM, ma anche di raccolta delle notizie/iniziativa da veicolare ad aziende ed intermediari tramite campagne marketing via CRM, canali social e mailing diretti.
- organizzazione di almeno un incontro di formazione Infocamere per il personale coinvolto nel caricamento dati ed invio campagne CRM
- Realizzazione di almeno **6 campagne di marketing** via CRM (Ciao Impresa o Dynamics 365)
- Implementazione sistematica della piattaforma tramite la **restituzione periodica di schede alimentazione dati** da parte degli uffici coinvolti, che realizzi il coinvolgimento di **almeno 100 nuove imprese nel 2019**
- La verifica sistematica di eventuali punti di contatto / interoperabilità con altri gestionali camerale al fine di cogliere occasioni di allineamento tra processi interni, ma anche arricchimento della banca dati CRM

#### **Benefici/miglioramenti attesi:**

- miglioramento in termini qualitativi dei dati, nel rispetto del nuovo Regolamento UE sulla Privacy (GDPR), tramite profilazione delle aziende e arricchimento delle anagrafiche Dynamics selezionate dal Registro Imprese, distinguendo il trattamento dei dati personali (che necessita di autorizzazione) da quello dei contatti /account aziendali pubblici

- condivisione sistematica nel CRM dei contatti trasmessi periodicamente dai diversi uffici coinvolti, tramite la “scheda alimentazione dati CRM”
- miglioramento della comunicazione interna all’Ente, tramite il periodica convocazione del Comitato di redazione, che agevolerà un flusso costante di notizie su eventi, iniziative e servizi camerali da veicolare in ottica promozionale oppure come comunicazione istituzionale
- miglioramento qualitativo del servizio sotto il profilo della possibilità di analizzare i dati relativi all’efficacia delle campagne marketing lanciate e all’eventuale monitoraggio social media collegabile.

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

**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, 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 2019 volta a garantire il mantenimento della certificazione, è implementata con le seguenti iniziative di miglioramento che tengono conto delle opportunità di miglioramento che sono state segnalate nel corso dell'audit esterno (rapporto di audit esterno rilasciato il 27/11/2018):

- realizzazione degli audit interni con anticipo rispetto ai tempi normalmente assicurati negli anni precedenti e in % maggiore rispetto al 2018;
- individuazione e misurazione di un indicatore che monitori il processo relativo alle sanzioni per mancato pagamento del diritto annuale in termini di emissione della sanzione per errori nel processo di elaborazione dei dati, dipendenti da CCIAA;
- realizzazione customer dei servizi strutturata e avvio di percorsi di miglioramento sui fattori il cui valore di riferimento è stato il valore medio;
- somministrazione indagine di benessere organizzativo.

**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. Miglioramento capacità di ascolto dei propri stakeholders in termini di soddisfazione dei servizi erogati

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

	digitalizzazione del flusso con nuova contabilità		
--	---	--	--

**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 tre annualità 2017/2019 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 è proceduto ad estendere la nuova modalità ad ulteriori uffici per le fatture che non necessitano di spaccettamento.

Per il 2019, atteso che è previsto il passaggio ad un nuovo applicativo contabile che necessita di formazione a tutto il personale coinvolto, al fine di non dispedere i risultati raggiunti si intende procedere a garantire l'avvio del 2020 già con il Preventivo costruito con il nuovo sistema, garantendo l'utilizzo del medesimo per gli Uffici/Servizi che già avevano digitalizzato il processo (al fine di mantenere il processo digitalizzato ed evitare il ritorno alla carta) e rinviando l'estensione ai rimanenti uffici della stessa all'anno 2020.

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

<b>SCHEDA 10</b>	<b>Obiettivo Operativo</b> Razionalizzazione e revisione processi e procedure interne in termini di efficientamento e riduzione dei tempi			
	<b>Azione/progetto</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target 2019</b>	<b>Servizi/Uffici</b>
	Inventariazione informatica dell'archivio storico e di deposito della ex-CCIAA di Venezia, conservato presso l'archivio generale sede San Marco	% fascicoli inventariati digitalmente tempi di ricerca dati fascicolo dalla richiesta	>=90% <= 2gg. lavorativi	Ufficio Archivio e protocollo

**Descrizione:** Il trasferimento in outsourcing del patrimonio archivistico di pertinenza della Camera di Venezia, conservato presso l'Archivio generale di San Marco, è accompagnato dal caricamento in un software archivistico dedicato open source, di schede recanti le informazioni relative ad intitolazioni, contenuti, date e classifica di ogni fascicolo.

Questa attività, avviata nel 2018, ma che proseguirà per tutto il 2019 consente il reperimento puntuale attraverso strumenti informatici della documentazione archivistica non prodotta serialmente (per la quale l'invio in outsourcing è un flusso costante da molto tempo), relativa a partecipazioni, contributi, missioni all'estero, patrimonio immobiliare e mobiliare, rappresentanze, istruzione e formazione, commercio interno etc.

Si tratta di un'attività di digitalizzazione ed ammodernamento del flusso interessato che permette di ottenere miglioramenti in termini di tempi di risposta agli utenti finali.

**Benefici/miglioramenti attesi:** riduzione dei tempi di reperimento dati e fascicoli di archivio e quindi di risposta agli utenti esterni/interni

<b>Obiettivo Operativo</b> Sviluppo e incremento supporto/servizi all'utenza			
<b>Azione/progetto</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target 2019</b>	<b>Servizi/Uffici</b>
<b>SCHEDA 11</b> Implementazione e miglioramento dell'efficienza dei processi di gestione "protesti", "sanzioni", "brevetti e marchi	n. ore di formazione/affiancamento unità personale coinvolto	>= 4	
	Tasso di evasione dei verbali di accertamento 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	>19,77% (dato bench sistema PARETO 2018)	Servizio Sanzioni Protesti Ufficio Protesti
	Tempo medio di lavorazione di istanze di cancellazione e annotazione pervenute nell'anno "n" Sommatoria dei giorni che intercorrono tra la data di presentazione dell'istanza di cancellazione/sospensione e la data di effettiva cancellazione/sospensione nell'anno "n"/Numero di istanze di cancellazione/sospensione protesti evase (chiusure) nell'anno "n"	<8,36 gg. (dato bench sistema PARETO 2018)	Servizio Sanzioni Protesti Ufficio Protesti Ufficio tutela della proprietà Industriale
	n. giorni di disservizio (chiusure sportello protesti non previste dall'orario ordinario)	<=3 gg.	Servizio Sanzioni Protesti Ufficio Protesti Ufficio tutela della proprietà Industriale Personale RI Rovigo
	n. giorni di disservizio (chiusure sportello brevetti e marchi non previste dall'orario ordinario)	=0 gg.	Ufficio Protesti Ufficio tutela della proprietà Industriale Servizio Relazioni Esterne URP

**Descrizione:**

La riforma del sistema camerale con il taglio delle risorse umane (blocco del turnover) e finanziarie (taglio del diritto annuale), nonché l'incremento di nuovi e maggiori servizi da garantire al sistema delle imprese, obbliga la Camera a pensare ed individuare servizi e modalità operative nuove con i quali far fronte ai bisogni e alle aspettative dei propri utenti, ricercando soluzioni organizzative che necessitano di un coinvolgimento del personale sempre più trasversale ai diversi processi con capacità di adattamento al cambiamento e flessibilità al ricollocamento all'interno della struttura su materie nuove e/o diverse. In tale contesto a fine 2018, al fine di prevenire possibili criticità e nell'ottica dell'implementazione dei servizi che governano la gestione dei protesti, delle sanzioni e dei brevetti e marchi, si è proceduto ad una revisione delle unità organizzative cui fanno capo i processi in oggetto (Ufficio Protesti – Servizio Sanzioni – Ufficio Tutela della proprietà Industriale) finalizzata ad un incremento dell'efficienza ed efficacia dei relativi processi anche in termini di soddisfazione dell'utente finale. In tale riorganizzaione, con l'obiettivo di garantire l'efficienza dei servizi in termini di apertura degli sportelli vengono coinvolte anche unità di personale dei Servizi/Uffici RI di Rovigo e una unità di personale del Servizio Relazioni Esterne – URP. Nell'ambito del progetto, oltre agli obiettivi come sopra indicati, si intende anche avviare un'azione straordinaria finalizzata alla riduzione dell'arretrato

attualmente presente per quanto concerne il processo di gestione delle “sanzioni”. A tal fine si prevede la costituzione di un team di personale comprensivo anche di n. 2 unità di Servizi/Uffici diversi (Servizio amministrazione Trasparente e Ufficio legale) che assisteranno gli addetti del servizio sanzioni per un progressiva riduzione del volume dei verbali da lavorare.

Il processo avviato con il presente progetto pone le basi per lo sviluppo, in prospettiva, di sportelli polifunzionali.

**Benefici/miglioramenti attesi** miglioramento e semplificazione dei rapporti con l’utenza di front office con riduzione e omogeneità degli accessi; riduzione dei tempi dei processi e delle chiusure degli sportelli; efficientamento della struttura e riqualificazione del personale coinvolto.

<b>SCHEDA 12</b>	<b>Obiettivo Operativo</b> Migliorare gli strumenti di comunicazione interna e esterna			
	<b>Azione/progetto</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Target 2019</b>	<b>Servizi/Uffici</b>
	Rieditazione in pdf editabile dei moduli pubblicati nel sito istituzionale II^ annualità programma/azione già presente e approvata nel PDP 2018/2020	n° modelli rieditati / n° modelli presenti nel sito da rieditare	30% (+15% rispetto al 2018)	Servizio Informatico

**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.

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

**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 2019, rispetto a quanto già attivato nel 2017-2018, si esplicita nelle seguenti fasi:

1. Attuazione Progetto di fattibilità per allineamento della contabilità analitica (controllo di gestione) alla nuova mappatura PARETO predisposto nel 2018:
  - a) realizzazione della nuova mappatura dei servizi automatizzati erogati da InfoCamere con associazione ai nuovi prodotti contabili relativi ai sottoprocessi Pareto 2018 (a valere dal bilancio/budget 2019)
  - b) formazione personale camerale in ordine al puntuale e corretto utilizzo dei codici prodotto per oneri/proventi (formazione al personale per allineamento procedura liquidazione fatture e uniformità criteri imputazione % ore lavorate su piattaforma)
2. Allineamento Sistema analisi e gestione del rischio PTPC alla nuova mappatura PARETO;
3. Implementazione applicativo Integra per Gestione Ciclo della Performance.

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