



Camera di Commercio  
Verona



## ***RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2017***

*Approvata dalla Giunta camerale con deliberazione n. 157 del 28.6.2018*

## **1. PRESENTAZIONE**

## **2. INFORMAZIONI DI INTERESSE PER CITTADINI E STAKEHOLDERS**

**2.1** *Il contesto esterno di riferimento*

**2.2** *L'amministrazione*

**2.3** *I risultati raggiunti*

**2.4** *Le criticità e le opportunità*

## **3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI**

**3.1** *Albero della performance*

**3.2** *Aree Strategiche e Obiettivi strategici*

**3.3** *Obiettivi e piani operativi*

**3.4** *Obiettivi individuali*

## **4. RISORSE, EFFICIENZE ED ECONOMICITA'**

## **5. PARI OPPORTUNITA' E BILANCIO DI GENERE**

## **6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE**

**6.1** *Fasi, soggetti, tempi e responsabilità*

**6.2** *Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance*

### **Allegato:**

*prospetto grafico Albero della performance 2017*

## **1. PRESENTAZIONE**

La Relazione sulla Performance, documento previsto dall'art.10 del D.Lgs. 150/2009, rappresenta non solo il rapporto conclusivo sulla gestione annuale con il quale gli Organi camerali misurano e valutano i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente rispetto agli obiettivi e alle attività programmati con il Piano della Performance, ma è altresì uno strumento per rafforzare la trasparenza, essenziale principio che caratterizza il rapporto tra l'Ente e i propri interlocutori, sia interni che esterni. Rendere esplicito, trasparente e condiviso l'esito del processo di misurazione ed analisi della performance ottenuta è, infatti, un valore aggiunto per un documento di rendicontazione, consentendo un confronto utile anche a migliorare i successivi cicli di programmazione.

La presente Relazione sulla Performance 2017 è redatta secondo la consolidata struttura, nella quale alle sezioni introduttive di analisi del contesto esterno di riferimento e di visione d'insieme sull'organizzazione interna dell'Ente, fanno seguito le sezioni di rendicontazione specifiche nelle quali si intende offrire un'analisi quanto più possibile completa e comprensibile dell'attività svolta, dando conto dello stato di realizzazione degli obiettivi e dei risultati ottenuti, delle eventuali criticità riscontrate, dei volumi, tempi e modi dei servizi gestiti e offerti all'utenza, nonché dei giudizi dalla stessa espressi.

Come è noto, le norme di riforma del sistema camerale, e le disposizioni applicative conseguenti, sono state fonte di incertezza influenzando molti aspetti operativi e gestionali dell'esercizio 2017. La Camera di commercio di Verona, sostenuta dalla consapevolezza istituzionale della propria missione a supporto del sistema economico locale, ha fronteggiando la progressiva riduzione di risorse con interventi di riorganizzazione ed efficientamento della

propria struttura, al fine di mantenere adeguati livelli, quantitativi e qualitativi, nei servizi erogati e negli interventi di sostegno al territorio.

Si evidenzia, infine, che nella presente Relazione sulla Performance i dati di analisi sono presentati secondo la struttura e ordinamento dell'albero della performance come definito dal Piano della Performance, ma vogliono comunque riferire sull'insieme degli interventi, attività e azioni realizzate dalla Camera di commercio di Verona nell'anno 2017; le informazioni sono pertanto coerenti con quanto riportato nella Relazione della Giunta sull'andamento della gestione e nel Rapporto sui Risultati che accompagnano il bilancio di esercizio 2017, già approvato dal Consiglio camerale con deliberazione n. 13 del 27 aprile 2018.

## **2. INFORMAZIONI DI INTERESSE PER CITTADINI E STAKEHOLDER**

### **2.1 Il contesto esterno di riferimento**

#### *Il quadro economico*

L'attività economica globale ha registrato ritmi in accelerazione già dal finire del 2016, che si sono mantenuti e consolidati nel corso del 2017, portando i maggiori organismi internazionali a ritoccare in positivo le stime previste.

Nel più recente aggiornamento rilasciato dal Fondo Monetario Internazionale <sup>1</sup> la crescita del PIL mondiale per il 2017 è stimata in +3,7%, in ulteriore rialzo rispetto alle previsioni formulate nel mese di ottobre 2017. All'espansione mondiale hanno contribuito le economie avanzate in generale, con crescite pronunciate dei paesi Europei e Asiatici.

Nel quadro di una generale fase positiva, diversi paesi europei hanno infatti registrato, trimestre su trimestre, una crescita superiore alle attese, tanto che le previsioni più aggiornate sul 2017 stimano, relativamente all'Eurozona, una crescita del 2,4%, in sensibile aumento rispetto al + 1,8% registrato nel 2016. Per l'Italia, in particolare, la revisione delle stime di crescita è risultata molto positiva, incrementandosi dall'iniziale 1,1% ad un più marcato 1,6%, sulla base dello slancio nella domanda interna e degli elevati valori di domanda dall'estero.

#### *Il quadro normativo*

L'art. 1 della L.580/1993, testualmente non modificato dalle norme del D. Lgs. 219/2016 di attuazione della legge di riforma del sistema camerale,

---

<sup>1</sup> IFM, World Economic Outlook, aggiornamento gennaio 2018

identifica nelle “funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese” il mandato istituzionalmente affidato alle Camere di commercio.

Per sua natura giuridica e scopo istituzionale, quindi, la Camera di commercio di Verona rappresenta un ideale punto di convergenza nel quale confluiscono gli interessi pubblici e privati del territorio.

L’ente camerale ha infatti la possibilità di accogliere le esigenze del sistema economico, alle quali dare risposta e supporto realizzando interventi e progetti specifici che, grazie anche all’insieme di rapporti finanziari e funzionali di vario tipo che si realizzano con il complesso delle altre realtà pubbliche, possono beneficiare di un positivo effetto moltiplicatore di risorse, ottimale per dare spessore e concretezza ai progetti.

Le norme attuative del processo di riforma del sistema camerale, però, sono indubbiamente impattanti sulle attività camerali: il D. Lgs.219/2016 ha introdotto precisi limiti ad alcuni ambiti operativi delle Camere (promozione all’estero in primis), oltre a confermare sia i tagli strutturali alla principale fonte di entrata (diritto annuale versato dalle imprese), sia i divieti di assunzioni o impiego di nuovo personale; senza peraltro dimenticare la riduzione numerica imposta alle Camere di commercio stesse, in funzione della ridefinizione delle circoscrizioni territoriali di competenza. L’art.1 del Decreto 8.8.2017 del Ministro per lo Sviluppo Economico di “Rideterminazione delle circoscrizioni territoriali, istituzione di nuove camere di commercio, e determinazioni in materia di razionalizzazione delle sedi e del personale” stabilisce le 60 nuove circoscrizioni delle Camere di commercio.

Tale numero comprende 42 circoscrizioni “confermate”, ossia relative alle Camere di commercio che continuano a riferirsi ad un solo territorio provinciale –e la Camera di Verona è fra queste- o per le quali si prende atto degli accorpamenti e fusioni nel frattempo già decisi dai Consigli camerali e autorizzati dal Ministero stesso; mentre le restanti 18 circoscrizioni sono di

nuova istituzione e segnano l'avvio di nuove Camere di commercio, disponendo l'accorpamento di precedenti enti camerali di diverse province.

Benché, nello specifico, la Camera di commercio di Verona non risulti coinvolta in processi di accorpamento o fusione con altri enti, sono tuttavia state adottate misure di riorganizzazione e razionalizzazione, al fine di mantenere la propria funzione di servizio, sostegno e accompagnamento del sistema produttivo veronese, oltre che per assicurare il corretto svolgimento di alcune nuove competenze affidate.

In attesa della emanazione di ulteriori disposizioni ministeriali per definire i servizi che, su base nazionale, le Camere di commercio sono tenute a fornire in relazione alle funzioni amministrative ed economiche, oltre a definire gli ambiti di intervento in relazione alle funzioni promozionali, l'affidamento di nuove funzioni strategiche in tema di digitalizzazione, orientamento al lavoro e alle professioni, formazione e sostegno all'occupazione, valorizzazione del turismo e del patrimonio culturale, è un implicito riconoscimento in capo alle Camere di commercio della capacità organizzativa con la quale hanno saputo fornire all'utenza e al sistema economico i servizi di cui essi necessitano per affrontare le esigenze di un'economia sempre più globale e in evoluzione, con nuove sfide di modernizzazione e miglioramento.

E' pertanto in questa logica che è stata riconosciuta, seppure secondo specifiche e necessarie condizioni, la possibilità di incrementare le risorse con una maggiorazione alle misure del diritto annuale. In applicazione di questa norma, già nel corso del 2017, molte Camere di commercio, Verona inclusa, hanno quindi approvato, e come prescritto condiviso con le Regioni, progetti di natura pluriennale, di cui due a valenza nazionale ed uno più specifico per le peculiarità regionali. I progetti nazionali "Punto Impresa Digitale" e "Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni", oltre che, per la CCIAA di Verona, quello relativo a "Valorizzazione del patrimonio culturale e promozione del

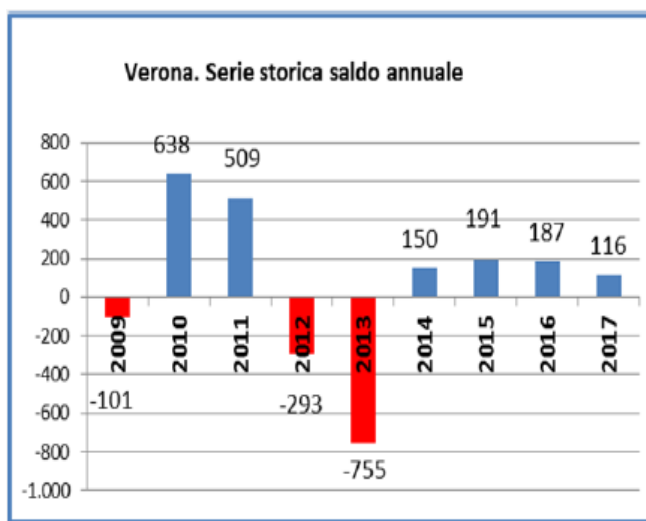
turismo nella provincia di Verona” sono stati approvati con Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico in data 22.5.2017, autorizzando, per il triennio 2017-2019 l’aumento del diritto annuale nella misura del 20%.

## Il contesto socio-economico veronese

### Il sistema imprenditoriale veronese

Le imprese registrate alla Camera di commercio di Verona al 31 dicembre 2017 sono 96.344 segnando, ancora una volta, un saldo positivo tra iscrizioni e cessazioni non d’ufficio. Il 2017 ha visto un incremento di 116 unità, pari ad un tasso di sviluppo dello 0,1%; un valore dunque positivo, seppure più contenuto rispetto al triennio precedente.

Verona					
Serie storica delle imprese registrate, delle iscrizioni, delle cessazioni e dei relativi tassi annuali					
	Stock Registrare	Iscrizioni	Cessazioni	Saldo	Tasso di evoluzione
2009	99.774	6.085	6.186	-101	-0,1%
2010	99.230	6.589	5.951	638	0,6%
2011	98.452	6.210	5.701	509	0,5%
2012	98.209	5.836	6.129	-293	-0,3%
2013	96.701	5.664	6.419	-755	-0,8%
2014	96.703	5.656	5.506	150	0,2%
2015	96.143	5.561	5.370	191	0,2%
2016	96.211	5.512	5.325	187	0,2%
2017	96.344	5.467	5.351	116	0,1%



Più marcato l’incremento annuale delle localizzazioni (sedi di impresa più unità locali) che, con un totale di 115.731 posizioni, registra un +0,6% sul 2016.



Per numero di imprese registrate, la provincia di Verona si colloca al secondo posto a livello regionale, con una quota del 19,7%, posizionandosi in dodicesima posizione nella graduatoria nazionale:

Verona - Veneto - Italia						
Imprese registrate, iscrizioni, cessazioni, saldo e tasso di evoluzione						
Anno 2017						
	Registrate	Iscrizioni	Cessazioni	Saldo	tasso di evoluzione 2017	tasso di evoluzione 2016
Verona	96.344	5.467	5.351	116	0,1%	0,2%
Veneto	488.226	26.448	25.595	853	0,2%	0,1%
Italia	6.090.481	356.875	311.165	45.710	0,8%	0,7%

L'analisi dello stock di imprese registrate riferita alle diverse forme giuridiche denota che il tessuto produttivo veronese si orienta verso forme d'impresa più strutturate: le società di capitali registrano tasso di evoluzione del 3,6%, mentre le società di persone diminuiscono dell'1,2%, così come è negativo anche il tasso di evoluzione delle imprese individuali che, seppure rimangano numericamente consistenti, registrano una flessione dell'1,1%.

Verona					
Imprese registrate, iscrizioni, cessazioni e tasso di evoluzione per forma giuridica. Anno 2017					
Classe di Natura Giuridica	Stock Registrate	Iscriz.	Cessaz.	Saldo	Tasso di evoluz.
Società di capitale	23.798	1.608	781	827	3,6%
Società di persone	18.382	595	822	-227	-1,2%
Imprese individuali	51.424	3.095	3.660	-565	-1,1%
Altre forme	2.740	169	88	81	3,0%
Totale	96.344	5.467	5.351	116	0,1%

Un dato statistico di particolare interesse permette di distinguere le cosiddette “nuove forme di imprenditoria”, ossia l’analisi delle imprese in cui la partecipazione di genere, di età o di provenienza siano prevalenti.<sup>2</sup> Al 31 dicembre 2017 si registrano le seguenti consistenze:

Registrate TOTALE	Registrate FEMMINILI	Registrate GIOVANILI	Registrate STRANIERE
<b>96.344</b>	19.079	8.112	10.862
	19,80%	8,42%	11,27%

Fonte: Stockview-Infocamere

L’analisi di dettaglio di tali consistenze segnala alcuni fatti rilevanti:

- le *imprese giovanili* contribuiscono con una quota importante alla crescita dell’economia locale: il 26,9% delle nuove iscrizioni è da attribuire a realtà under 35, che presentano un tasso di evoluzione di +9,4%;
- le *imprese straniere* sono principalmente condotte da imprenditori extra UE (8.063 posizioni pari al 74,23% delle 10.862 imprese straniere), registrando un tasso di evoluzione annuale del 3,6%.

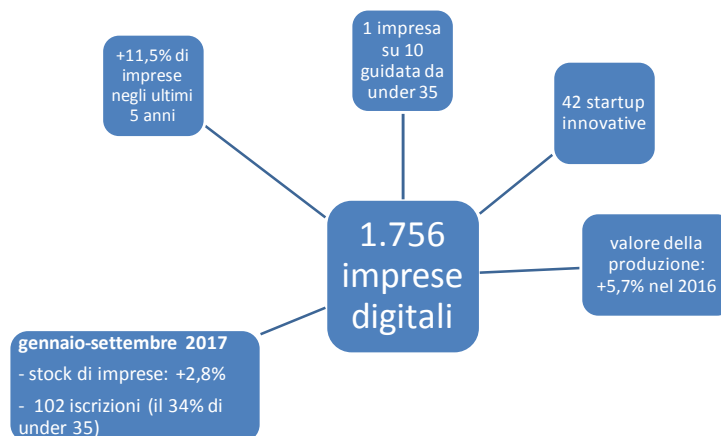
Altra analisi di tipo “qualitativo” sul tessuto imprenditoriale veronese, focalizzata sullo strategico settore del **digitale**, fa emergere dati interessanti. Con i dati disponibili al 30.9.2017, Verona è la 16<sup>a</sup> provincia italiana per numero di imprese digitali, e il settore dimostra vitalità, con un tasso di crescita del +2,8%. Seppure numericamente poco incidenti (di poco superiori all’1,8%) le oltre 1.700 imprese digitali veronesi registrano un tasso di crescita superiore alla media, creando valore aggiunto e occupazione.

<sup>2</sup> Imprese **femminili**: l’insieme delle imprese la cui partecipazione di genere risulta complessivamente superiore al 50% mediando le composizioni di quote di partecipazione e cariche attribuite

Imprese **giovanili**: l’insieme delle imprese in cui la partecipazione di persone “under 35” risulta complessivamente superiore al 50% mediando le composizioni di quote di partecipazione e cariche attribuite

Imprese **straniere**: l’insieme delle imprese in cui la partecipazione di persone non nate in Italia risulta complessivamente superiore al 50% mediando le composizioni di quote di partecipazione e cariche attribuite.

## IL SETTORE DIGITALE VERONESE IN CIFRE



## Verona e i mercati internazionali

L'attività sui mercati internazionali della provincia di Verona segna ottimi risultati: nel corso del 2017 il valore complessivo dei prodotti e servizi veronesi venduti all'estero ha superato gli 11,1 miliardi di euro, collocando Verona al decimo posto tra le province italiane per valore di export.

Nel 2017 la variazione registrata rispetto al precedente anno è del 6,8%, un dato sopra la media veneta del 5,1% e vicino all'incremento medio nazionale del 7,4%.

### MOVIMENTI IMPORT-EXPORT NELLE PROVINCE VENETE Anni 2016 - 2017 (valori in euro)

Province	IMPORT			EXPORT		
	2016	2017	var %	2016	2017	Ivar %
<b>Verona</b>	<b>13.381.318.288</b>	<b>14.654.665.707</b>	<b>9,5</b>	<b>10.437.266.372</b>	<b>11.142.634.038</b>	<b>6,8</b>
Vicenza	8.571.909.300	9.233.334.305	7,7	16.765.978.184	17.701.305.410	5,6
Belluno	899.848.607	819.619.300	-8,9	3.856.880.963	3.890.559.388	0,9
Treviso	6.699.347.064	6.913.066.761	3,2	12.183.684.489	12.872.025.544	5,6
Venezia	5.077.419.646	5.676.757.207	11,8	4.595.349.889	4.698.229.900	2,2
Padova	5.786.104.543	6.381.050.356	10,3	9.124.694.547	9.546.555.819	4,6
Rovigo	1.961.646.940	2.276.513.086	16,1	1.356.677.637	1.468.789.456	8,3
<b>VENETO</b>	<b>42.377.594.388</b>	<b>45.955.006.722</b>	<b>8,4</b>	<b>58.320.532.081</b>	<b>61.320.099.555</b>	<b>5,1</b>
<b>ITALIA</b>	<b>367.625.794.934</b>	<b>400.658.860.309</b>	<b>9,0</b>	<b>417.268.909.969</b>	<b>448.106.664.115</b>	<b>7,4</b>

Elaborazione Servizio Studi e Ricerca Camera di Commercio di Verona su dati Istat

Settore trainante è, ancora una volta, l'insieme del comparto agroalimentare: il valore delle vendite all'estero di alimentari, bevande e ortofrutta sfiora i 3 miliardi di euro, rappresentando il 26,7% del totale. Ma il settore della meccanica si conferma per l'assoluta rilevanza nell'economia veronese pesando per quasi un quinto sul totale: le esportazioni di macchinari, infatti, superano i 2,2 miliardi di valore e rappresentano il 19,9% dell'export complessivo. Nel comparto *fashion system* sono ottime le performance del tessile-abbigliamento (+13,2% sul 2016) con un valore di poco inferiore al miliardo di euro, più contenuta ma comunque positiva la variazione del settore calzature, che cresce dello 0,7% rispetto al 2016. Registrano variazioni positive anche la termomeccanica e il mobile-arredo, rispettivamente a +6,5% e +2,9%, mentre segna una contrazione del 4,4% il settore del marmo, seppure si collochi, con un valore di oltre 420 milioni di euro, al sesto posto tra i prodotti veronesi più esportati.

## Verona. Principali prodotti esportati

Settori	2017 provv.	Variazione % su 2016	Peso% 2017
Macchinari	2.220.632.114	8,7	19,9
Alimentari	1.400.542.741	0,4	12,6
Tessile/Abbigliamento	987.960.115	13,2	8,9
Bevande	969.706.903	5,0	8,7
Ortofrutta	597.900.147	4,9	5,4
Marmo	420.187.609	-4,4	3,8
Calzature	370.809.030	0,7	3,3
Termomeccanica	144.144.718	6,5	1,3
Mobili	104.245.520	2,9	0,9
Altri prodotti	3.926.505.141	9,4	35,2
<b>Totale export</b>	<b>11.142.634.038</b>	<b>6,8</b>	<b>100,0</b>

## Verona. Primi 10 Paesi per export anno 2017 (valori in euro)

Paesi	Export	Var% 2017/2016	Peso% 2017
1 Germania	1.804.845.814	1,9	16,2
2 Francia	988.076.706	11,2	8,9
3 Regno Unito	696.432.787	4,8	6,3
4 Stati Uniti	671.895.558	4,2	6,0
5 Spagna	582.978.618	15,9	5,2
6 Austria	405.939.898	14,4	3,6
7 Svizzera	386.582.382	2,0	3,5
8 Polonia	374.385.545	28,5	3,4
9 Russia	301.120.320	33,3	2,7
10 Belgio	262.384.751	15,0	2,4
Altri paesi	4.667.991.659	4,4	41,8
<b>Totale export</b>	<b>11.142.634.038</b>	<b>7,1</b>	<b>99,9</b>

I mercati dell'UE e americano restano sempre i principali riferimenti per i prodotti scaligeri, sebbene gli incrementi di export verso Spagna e Belgio (rispettivamente a +15,9% e +15%) dimostrino una certa mobilità.

Di particolare significato, inoltre, le forti crescite di export verso Russia e Polonia (+33,3% la prima e + 28,5% l'altra): l'intensa attività di promozione realizzata dalla Camera di commercio nell'ultimo triennio (*incoming* con operatori principalmente del settore meccanica) dimostra con i fatti il buon lavoro svolto.

## 2.2 L'amministrazione

### Profilo istituzionale

Di seguito le informazioni complete sul contesto degli Organi istituzionali dell'Ente: Consiglio, Presidente, Giunta e Collegio dei Revisori dei conti.

Il **Consiglio**, organo di indirizzo strategico, dura in carica cinque anni e rappresenta i diversi settori economici provinciali. Gli attuali 33 componenti sono stati nominati, per il periodo 2014-2019, con decreto del Presidente della Regione Veneto n.34 del 5 marzo 2014 e si sono insediati il 20 marzo 2014, nominando **Presidente** dell'Ente il dott. Giuseppe Riello:

Composizione Consiglio per settore economico



Riello Giuseppe - Presidente
Prando Andrea - vicepresidente
Arena Paolo
Baldo Nicola
Bissoli Andrea
Dalla Bernardina Gianni
Danese Maurizio
Nicolis Silvia
Valente Claudio

La **Giunta** camerale, organo esecutivo dell'Ente, è costituita dal Presidente e da 8 componenti che il Consiglio camerale ha eletto con Deliberazione n. 3 in data 8 aprile 2014.

**Patrono Margherita - Presidente**

*nominata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze*

**Furlan Pietro**

*nominato dal Ministero dello Sviluppo Economico*

**Filippi Stefano**

*nominato dalla Regione Veneto*

Il **Collegio dei Revisori dei Conti**, organo interno di controllo, è stato nominato con deliberazione d'urgenza della Giunta con i poteri del Consiglio n. 108 in data 21.4.2016, successivamente ratificata con deliberazione del Consiglio n. 2 in data 28.4.2016

Gli Organi camerali sono anche supportati nelle loro attività dall'*Organismo indipendente di Valutazione della Performance* (OIV), attualmente costituito e nominato in forma monocratica con deliberazione della Giunta n. 251 dell'8.11.2017 nella persona del dott. Massimiliano Longo. All'OIV spetterà la validazione della presente Relazione, come previsto dall'art. 14 del D.Lgs. 150/2009.



Sede centrale

C.so Porta Nuova, 96  
37122 Verona  
Tel. 045 8085011 – Fax 045 8085789  
e-mail: [cciaa.verona@v.legalmail.camcom.it](mailto:cciaa.verona@v.legalmail.camcom.it)

## *Sede e presenza sul territorio*

La Camera di Commercio di Verona svolge la propria attività nella sede di corso Porta Nuova 96 in Verona, nelle tre sedi staccate di Legnago, San Bonifacio e Villafranca (in uffici concessi a titolo gratuito presso i Municipi dei rispettivi Comuni) e, per le attività della Borsa Merci, in spazi concessi in locazione da VeronaMercato spa.

Con i recenti lavori di ristrutturazione eseguiti nell'edificio della sede centrale, è stato realizzato un moderno Centro Congressi, composto da otto sale riunioni di diverse capienze, tutte dotate di avanzate tecnologie multimediali, e due ampi spazi espositivi polifunzionali. Nel corso del 2017 sono stati numerosi gli eventi ospitati nel Centro Congressi, che si qualifica quindi come un ulteriore strumento offerto in supporto del sistema economico locale. Con deliberazione del Consiglio camerale è stato approvato un Regolamento per la concessione in uso a terzi delle sale e spazi del Centro congressi, nonché i criteri generali per la fissazione dei prezzi e delle tariffe, costituendo tale attività un'opportunità di valorizzazione del patrimonio dell'Ente e possibile fonte di nuove entrate per la Camera di commercio. In fase sperimentale, l'amministrazione ha ritenuto opportuno gestire il nuovo Centro congressi con risorse interne, fatta eccezione per la gestione "tecnica" che potrà essere affidata all'esterno esclusivamente nel caso di eventi organizzati da terzi o di eventi di particolare complessità.

## *L'organizzazione*

La struttura della *direzione amministrativa* è composta dal Segretario Generale e dai Dirigenti. Dal punto di vista organizzativo, la struttura della Camera di Verona è articolata in quattro Aree (Uffici di Staff, Affari

economici, Anagrafe e Registri, Affari amministrativi). I Servizi ed uffici che fanno capo all'Area Affari Amministrativi, al momento priva di figura dirigenziale, sono affidati alla dirigenza camerale con specifici incarichi ad interim.

Nel corso del 2017 l'incarico di Segretario Generale è stato confermato per un quadriennio, con un possibile prolungamento biennale, con deliberazione della Giunta n. 286 in data 7.12.2017; mentre gli incarichi di direzione di Area sono stati confermati, per un quinquennio, con Determinazione del Segretario Generale n. 132 in data 23.3.2017. Di seguito si dettaglia l'attuale situazione:

- il Segretario Generale, Cesare Veneri, cui spetta il coordinamento di tutte le attività, è direttamente responsabile degli uffici di Staff, oltre che, ad interim, del Servizio Ragioneria e Affari generali (escluso l'ufficio Provveditorato e servizi generali), facente parte dell'Area Affari amministrativi.
- il dirigente responsabile dell'Area Affari economici, Riccardo Borghero, è Vice Segretario generale e responsabile Qualità, oltre che, ad interim, responsabile del Servizio Regolazione del Mercato facente parte dell'Area Affari amministrativi.
- il dirigente responsabile dell'Area Anagrafe e Registri, Pietro Scola, è Conservatore del Registro delle Imprese, oltre che, ad interim, del Servizio Organizzazione e Personale che fa parte dell'Area Affari amministrativi. Conserva anche la delega e la responsabilità sull'ufficio Provveditorato e servizi generali dopo che, con Determinazione del Segretario generale n. 517 del 20 ottobre 2016, risulta inserito nell'ambito del Servizio Ragioneria e Affari generali, sempre riportando all'Area Affari Amministrativi.

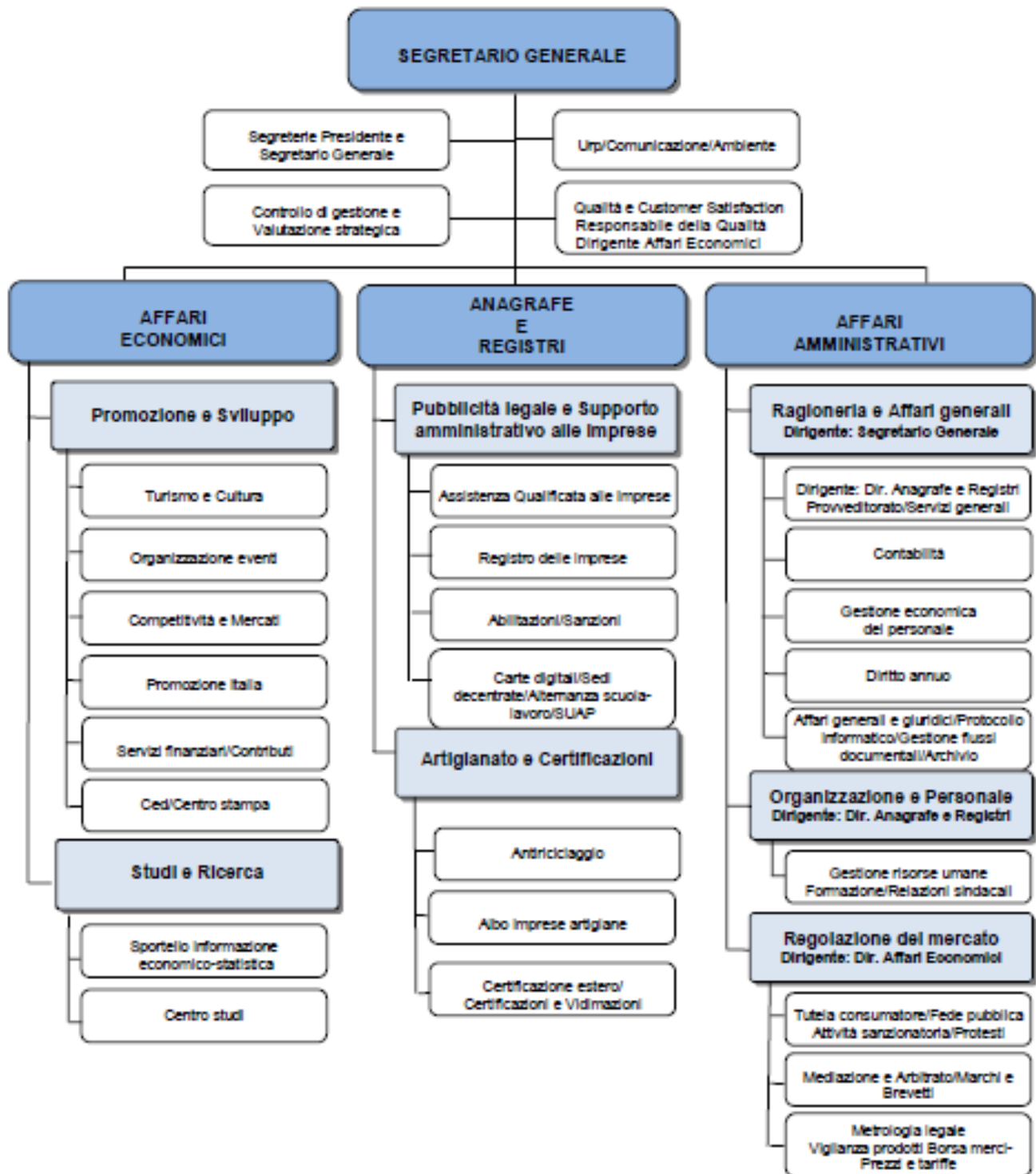


L'organigramma generale dell'Ente, che disegna l'articolazione in Servizi/uffici delle macro Aree, è stato oggetto di rimodulazioni nel corso del 2017, in funzione delle nuove competenze affidate alle Camere di commercio dalle norme della riforma, oltre che per necessità organizzative interne.

Più precisamente si segnala che:

- le nuove competenze in tema di turismo e cultura individuate dal D.lgs. 25 novembre 2016, n. 219, sono state affidate all'Area Affari Economici, interessata quindi da un intervento organizzativo nell'ambito del Servizio Promozione e Sviluppo attraverso la creazione di due nuove unità organizzative denominate "Turismo e Cultura" e "Competitività e Mercati", e dalla soppressione dell'u.o. "Sportello per l'internazionalizzazione – Eurosportello";
- il Servizio Registro Imprese, in conformità a quanto previsto dalla Circolare del Ministero dello Sviluppo Economico n. 3961/C del 1° luglio 2016, ha adeguato la propria struttura alle nuove attività attraverso la creazione di una unità organizzativa denominata "Assistenza Qualificata alle Imprese" e con la modifica della propria denominazione in "Servizio Pubblicità legale e supporto amministrativo alle imprese". La competenza in tema di Alternanza scuola-lavoro è stata affidata all'unità organizzativa "Carte digitali/Sedi decentrate/Alternanza scuola lavoro/SUAP". Al Servizio Artigianato e Certificazioni è stata poi affidata l'istruttoria degli adempimenti previsti dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 17.2.2016 in tema di antiriciclaggio che ha comportato la creazione di una nuova unità operativa denominata appunto "Antiriciclaggio";
- Il Servizio Regolazione del Mercato, anche a seguito della riduzione del personale per cessazioni dal servizio, ha soppresso

l'unità operativa "Borsa-Merci/Prezzi e tariffe/Marchi e Brevetti e Protesti" redistribuendo le competenze alle altre unità organizzative presenti all'interno del servizio.



### Le risorse umane

Il personale della Camera di commercio di Verona alla data del 31 dicembre 2017 si compone di 105 unità in servizio, 1 unità in aspettativa senza assegni per incarico presso altro ente camerale e 1 unità in distacco sindacale, per un totale complessivo di 107 dipendenti, a fronte di una dotazione organica strutturata su 128 unità, come approvato dalla Giunta con deliberazione n. 377 del 17 dicembre 2013 e confermato con deliberazione n. 292 in data 7 dicembre 2016.

Le cessazioni verificatesi nel corso del 2017 sono state otto in totale, di cui 6 per pensionamenti e 2 per mobilità volontaria.

Non sono presenti unità con contratto a tempo determinato, ma si contano 22 dipendenti in contratto di lavoro a tempo parziale che, secondo le diverse articolazioni orarie, corrispondono ad una prestazione lavorativa in termini di equivalenza al tempo pieno (FTE) pari a 15,73 unità, per un totale complessivo, sempre in FTE, di 98,73 unità lavorative.

Categoria	Dotazione organica	Posizioni ricoperte al 31/12/2017	di cui a part-time	unità lavorative in FTE
<b>Segretario Generale</b>	1	1	0	1
<b>Dirigenti</b>	3	3*	0	2
Categoria D3	8	6	1	5,75
Categoria D1	25	23 **	2	21,66
<b>Categoria D</b>	33	29	3	27,41
<b>Categoria C</b>	77	61	17	55,99
Categoria B3	8	7	1	6,83
Categoria B1	4	4	0	4,0
<b>Categoria B</b>	12	11	1	10,83
<b>Categoria A</b>	2	2	1	1,50
<b>TOTALE</b>	<b>128</b>	<b>107</b>	<b>22</b>	<b>98,73</b>

\* di cui 1 unità in aspettativa non retribuita

\*\* di cui 1 unità in distacco sindacale

### *Le risorse economiche*

Nel rinviare alla successiva e più approfondita sezione dedicata a Risorse, efficienza ed economicità per l'analisi completa delle risultanze contabili, si vuole qui dare una prima e generale rendicontazione del contesto economico-finanziario dell'Ente nell'esercizio 2017, sul quale ha fortemente inciso l'evoluzione del quadro normativo di riferimento per il sistema camerale.

Come di consueto, anche per l'esercizio 2017, il processo di programmazione ha avuto avvio nel mese di ottobre dell'anno precedente.

Nella Relazione Previsionale e Programmatica 2017, approvata dal Consiglio con deliberazione n. 7 del 27.10.2016, la prima osservazione formulata in merito alle risorse economico-finanziarie disponibili considerava che risultassero fortemente ridotte le entrate da diritto annuale, sia per effetto del taglio lineare già previsto per il 2017, sia per il mantenimento dello stesso negli anni a venire, unitamente alle attese abrogazioni della possibilità di applicare maggiorazioni agli importi annuali del diritto stesso. Di conseguenza, risultava limitata anche la previsione di iniziative ed interventi a favore delle imprese, in quanto il necessario rispetto del pareggio di bilancio non consentiva larghi margini di operatività. Su queste basi, quindi, la Giunta camerale ha elaborato ed approvato con deliberazione n. 283 del 23.11.2016, la proposta di Preventivo annuale 2017 da sottoporre al Consiglio per la prescritta approvazione, intervenuta con deliberazione n. 13 in data 21.12.2016.

Tuttavia, per effetto dell'intervenuta dell'emanazione del D. Lgs. 219 del 25 novembre 2016, di attuazione del progetto di riforma di cui alla L. 124/2015, la forte riduzione attesa è risultata meno impattante di quanto previsto: l'art. 18, comma 10 della L.580/1993, come modificato per effetto dell'art. 1, comma 1, lettera r) del D. Lgs. n.219/2016, infatti, ha previsto

che il Ministro per lo sviluppo economico possa autorizzare l'applicazione di maggiorazioni annuali agli importi del diritto annuale qualora le Camere di commercio vogliano finanziare specifici programmi e progetti, condivisi con le Regioni, ed aventi per scopo la promozione dello sviluppo economico e l'organizzazione di servizi alle imprese.

Le possibilità offerte dalla novità normativa si sono quindi concretizzate in un'azione di sistema, promossa e coordinata da Unioncamere, con la presentazione di due progetti di livello nazionale ("Punto Impresa Digitale" e "I servizi di orientamento al lavoro e alle professioni"), ritenuti ammissibili dal Ministero.

La Camera di commercio di Verona, ha ritenuto quindi di aderire ai progetti proposti in sede nazionale da Unioncamere, oltre a proporre, in condivisione con altre Camere di commercio venete, un ulteriore progetto, denominato "Valorizzazione del patrimonio culturale e promozione del turismo nella provincia di Verona".

Con deliberazione del Consiglio n. 5 del 31 marzo 2017, è stato quindi deciso di avvalersi della possibilità di incrementare il diritto annuale per gli anni 2017, 2018 e 2019, destinando gli incrementi al finanziamento di tali progetti, per i quali si sono puntualmente definiti anche gli aspetti operativi ed economici. Tutti e tre i progetti sono stati condivisi da parte della Regione Veneto la quale ha espresso, con lettera del 14 aprile 2017, il proprio parere favorevole al Ministro Calenda.

In data 22 maggio 2017, il Ministro dello Sviluppo Economico ha emanato il Decreto con il quale le Camere di commercio indicate nell'allegato A) al decreto medesimo, tra cui anche la Camera di Verona, sono autorizzate ad incrementare le misure del diritto annuale secondo le deliberazioni assunte dagli enti stessi. Per la Camera di commercio di Verona, l'applicazione di tale incremento comporta una maggiore

disponibilità di entrate quantificata in complessivi € 1.886.000,00, di cui € 1.480.000,00 destinabili al finanziamento dei progetti previsti e € 406.000,00 per incrementare le disponibilità dell'accantonamento a Fondo svalutazione crediti.

Il Ministero dello Sviluppo Economico, inoltre, ha diramato una nota informativa (n. 241848 in data 22 giugno 2017) per segnalare la necessità che le Camere di commercio autorizzate all'incremento del diritto annuale procedano sia ad assestare il proprio preventivo economico, tenendo conto dei relativi nuovi oneri e proventi, sia ad aggiornare i documenti di previsione.

A questo scopo si è quindi proceduto all'aggiornamento della Relazione Previsionale e Programmatica 2017 (deliberazione del Consiglio n.11 del 26.7.2017), seguita dall'aggiornamento del Preventivo 2017 (deliberazione n.12 del 26.7.2017). Con questi provvedimenti le risorse economico-finanziarie dell'esercizio 2017 sono infatti state ridefinite in base alle maggiorazioni prima descritte oltre che, sulla base del positivo andamento della gestione riscontrato, ulteriormente incrementate, in particolare le somme destinate a supporto del sistema economico veronese.

Nel prospetto sotto riportato si dà evidenza delle variazioni apportate in sede di aggiornamento che hanno, comunque, mantenuto il rispetto del pareggio di bilancio:

PREVENTIVO 2017	Valori iniziali	Valori aggiornati	scostamento
Proventi correnti	14.276.235	16.258.436	1.982.201
Oneri correnti	-14.894.235	-17.699.881	-2.805.646
Risultato Gestione Corrente	-618.000	-1.441.445	-823.445
Risultato Gestione Finanziaria	618.000	618.240	240
Risultato Gestione Straordinaria	0	823.205	823.205
<b>AVANZO/DISAVANZO DI ESERCIZIO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Piano degli Investimenti</b>			
Immobilizz. Immateriali	25.000	47.500	22.500
Immobilizz. Materiali	1.249.774	3.313.874	2.064.100
Immobilizz. Finanziarie	7.000.000	7.000.000	0
<b>Totale Investimenti</b>	<b>8.274.774</b>	<b>10.361.374</b>	<b>2.086.600</b>

I tempi tecnici dell'iter di approvazione in sede ministeriale, e le conseguenti necessarie operazioni di aggiornamento di bilancio da parte dell'Ente, hanno influenzato la completa realizzazione dei progetti, le cui attività si sono concretamente potute avviare solo da metà anno, scontando quindi ovvii ritardi nell'effettiva esecuzione. Secondo precise indicazioni operative che Unioncamere ha condiviso con il MiSE, è stato consentito alle Camere di rinviare una parte delle risorse alla competenza dell'anno 2018: nel caso della Camera di commercio di Verona tale rettifica contabile ammonta a 857.064,69 euro. Ciò spiega, in parte, come i valori finali di bilancio realizzino un avanzo di esercizio piuttosto che il previsto pareggio, come si evidenzia nel seguente prospetto:

	PREVENTIVO AGGIORNATO 2017	CONSUNTIVO 2017
Proventi correnti	16.258.436	16.242.768
Oneri correnti	-17.699.881	-15.210.029
Risultato Gestione Corrente	-1.441.445	1.032.739
Risultato Gestione Finanziaria	618.240	611.538
Risultato Gestione Straordinaria	823.205	1.289.020
Rettifiche attività finanziarie	0	-26.923
<b>AVANZO/DISAVANZO DI ESERCIZIO</b>	<b>0</b>	<b>2.906.374</b>
<i>Piano degli Investimenti</i>		
Immobilizz. Immateriali	47.500	16.655
Immobilizz. Materiali	3.313.874	2.896.334
Immobilizz. Finanziarie	7.000.000	70.483
<b>Totale Investimenti</b>	<b>10.361.374</b>	<b>2.983.471</b>

Il valore dell'avanzo di esercizio è infatti determinato dalla minore quantificazione di Oneri correnti, che risultano del 14,07% inferiori alle previsioni, mentre i Proventi correnti, seppure rettificati dal risconto passivo sulle somme del Diritto annuale, risultano complessivamente in linea con le previsioni, grazie a maggiori introiti sulle altre voci di entrata.

Tra gli Oneri correnti, in particolare, si segnala che al minore costo per Interventi Economici, determinato dalla parziale realizzazione dei progetti prima menzionata, si affianca un marcato contenimento delle Spese di funzionamento che, pur comprendendo anche l'ammontare degli oltre 550mila euro riversati al Bilancio dello Stato secondo le norme di legge, utilizzano meno dell'80% delle risorse previste:

2017 - analisi risorse disponibili - utilizzo			
	Valori previsti	Valori a consuntivo	%
Disavanzo di esercizio	-	2.906.374,00	
<b>PROVENTI CORRENTI</b>			
Totale	16.258.436	16.242.768	99,90
di cui:			
Diritto Annuale	11.314.190	10.805.764	95,51
Diritti di Segreteria	4.400.070	4.754.031	108,04
altre entrate	544.176	700.132	128,66
<b>ONERI CORRENTI</b>			
Totale	17.699.881	15.210.029	85,93
di cui:			
Spese Personale	4.750.139	4.573.152	96,27
Funzionamento	5.594.009	4.283.123	76,57
Interventi Economici	3.512.130	2.125.302	60,51



### *La certificazione di qualità e le indagini di customer satisfaction*

La certificazione di qualità secondo le norme UNI EN ISO è stata ottenuta dalla Camera di commercio di Verona fin dal 1999, e da allora sempre mantenuta.

Nel corso del 2017, essendo prevista la periodica procedura di ricertificazione, si è ritenuto opportuno anticipare i tempi di passaggio alla nuova norma ISO 9001 “Quality Management Systems”, emanata nel 2015 con una previsione di entrata in vigore dopo un triennio dalla pubblicazione.

A seguito della verifica ispettiva effettuata nei giorni 20 e 21 novembre 2017, la Camera di Commercio di Verona ha ottenuto la nuova certificazione per "attività pubblica per lo sviluppo economico e la promozione delle imprese commerciali, industriali, artigiane, agricole e dei servizi operanti nel territorio", con riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2015, anche grazie all'adozione di un approccio al rischio RBT (Risk Based Thinking).

Per il 16° anno consecutivo, durante l'Audit di ricertificazione non è stata riscontrata alcuna Non-Conformità.

Si tratta di un risultato che conferma come la ricerca del miglioramento continuo costituisca l'obiettivo principale dell'attività della Camera di Commercio di Verona, allo scopo di erogare servizi a sempre maggiore contenuto di qualità, affidabilità ed economicità e rispondere prontamente ai nuovi bisogni dei propri utenti, scaturiti dal processo di modernizzazione.

Per quanto riguarda, invece, il sistema di monitoraggio interno, ovvero le “Verifiche Ispettive Interne”, anche per l'anno 2017 è stato

effettuato un ciclo di audit in maniera da esaminare i processi e i servizi camerali. Le verifiche si sono svolte il 7, 13, 15 e 16 giugno.

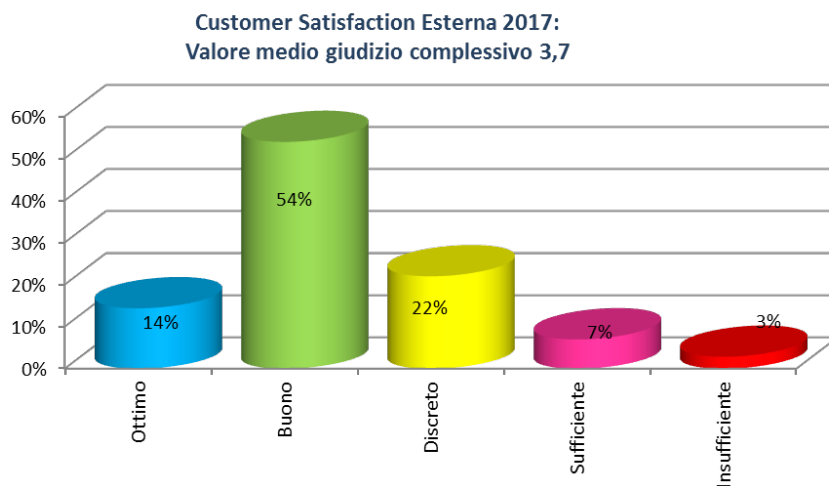
Ma in un Sistema per la Qualità è altrettanto importante misurare gli aspetti legati all'attenzione al cliente e, pertanto, si è prestata la massima cura nella realizzazione delle indagini di Customer Satisfaction, con l'obiettivo di monitorare sia il grado di soddisfazione degli utenti dell'Ente che dei dipendenti camerali. Le indagini, condotte con il solo ricorso a risorse interne, grazie alla professionalità dello staff del Sistema Qualità e del Servizio Studi e ricerca che ha collaborato per l'elaborazione, hanno permesso di favorire il contenimento delle spese, senza comportare la rinuncia a preziose fonti informative, utili nel perseguimento del miglioramento continuo cui punta l'Ente.

Per il dettaglio dei risultati dell'indagine interna, condotta quindi tra il personale dell'Ente, si rimanda al documento finale elaborato nell'ambito del Sistema Gestione Qualità e pubblicato nel sito istituzionale della Camera, nella sezione Amministrazione Trasparente.





Relativamente all'indagine di customer satisfaction esterna riferita all'anno 2017, la cui rilevazione si è conclusa nel periodo aprile-maggio di quest'anno e quindi di recentissima elaborazione, si possono per il momento solo anticipare i primi risultati, in attesa che sia completato il relativo documento finale di presentazione.

Il questionario predisposto è stato inviato a 5.131 indirizzi di posta elettronica che rappresentano un campione di utenti camerali comprendente imprese, professionisti e associazioni di categoria del territorio veronese. L'invio, numericamente superiore a quello delle indagini precedenti, ha registrato un risultato di buon fine pari al 9,8% con 504 questionari raccolti. Dall'elaborazione degli stessi si conferma il positivo giudizio espresso dagli utenti in termini di gradimento come sotto

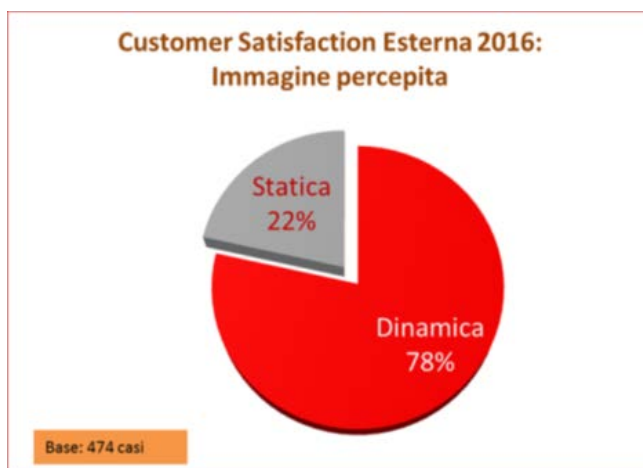
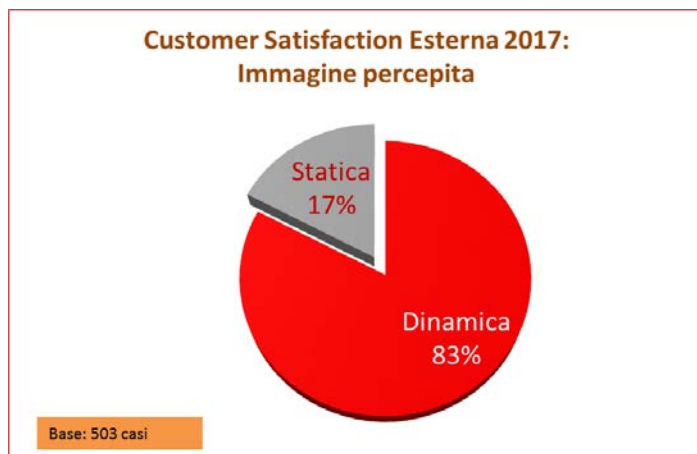
evidenziato, con un valore medio leggermente superiore al dato riferito al 2016 che era pari a 3,6:



Base: 460 casi

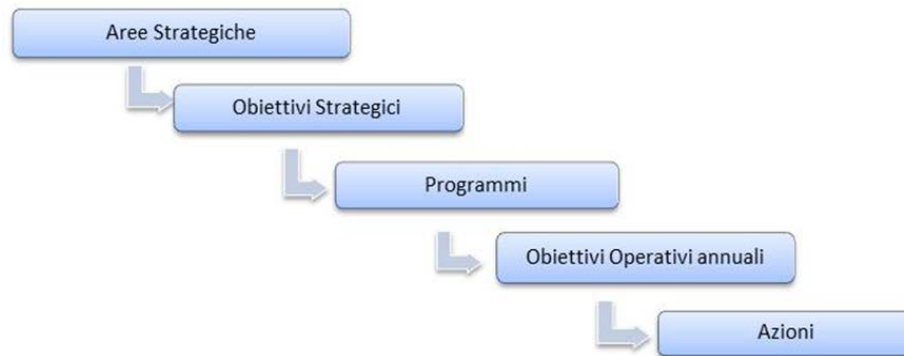
Livelli di valutazione	Numero di giudizi complessivi	% Livello di soddisfazione espresso	Emoticon	Giudizio di soddisfazione	Giudizio prevalente
1	13	4%		Giudizio negativo	
2	32	8%		Giudizio sufficiente	
3-4-5	415	90%		Giudizio positivo	

Risulta in miglioramento anche la percezione da parte dell'utenza sulla dinamicità dell'Ente, come meglio evidenziato nei grafici sottostanti:



## 2.3 I risultati raggiunti

I contenuti dell'intero processo di programmazione sono schematicamente riassunti in un prospetto grafico definito *albero della performance*, che si sviluppa secondo una logica “a cascata” strutturata su 5 livelli:



Le Aree ed Obiettivi strategici, espressione delle linee programmatiche del Programma Pluriennale approvato dal Consiglio e quindi riferiti ad un arco temporale di medio periodo, sono inseriti nel Piano della Performance in funzione della validità triennale dello stesso e sono associati a specifici indicatori di misurazione (definiti KPI *key performance indicator*) necessari per le fasi di monitoraggio e misurazione dei risultati raggiunti.

Quale elemento di raccordo tra la programmazione strategica triennale e la programmazione operativa annuale, l'alberatura si sviluppa in un terzo livello che comprende vari Programmi la cui funzione è solo descrittiva (non hanno KPI associati) e servono per “raccolgere” secondo scopi e finalità comuni gli Obiettivi Operativi annuali che sono, per semplificazione, distinti in relazione alla struttura organizzativa incaricata della loro esecuzione (Area e/o Servizio) e sono anch'essi misurati attraverso specifici KPI.

Prima di esporre i risultati ottenuti nel corso del 2017, si precisa che il valore di performance rilevato è determinato da un complesso di fattori di misurazione reso possibile dallo sviluppo a cascata dei livelli del Piano. Tale particolare struttura, oltre ad essere funzionale al collegamento logico dei diversi piani della programmazione come già prima ricordato, consente anche di attivare una particolare modalità di rilevazione, definita “risalita della performance”, con la quale calcolare la performance dei diversi livelli come media pesata di due componenti: il valore dei KPI specifici legati all’obiettivo e la performance degli “obiettivi figli”, ossia del livello immediatamente inferiore. Tale metodo di calcolo garantisce quindi una più corretta e precisa valutazione dei risultati raggiunti, e si rivela particolarmente utile nel caso di risultati differenziati tra livelli: in presenza di disallineamento dei valori, a ciascuna componente di misurazione, opportunamente indicata caso per caso, viene assegnato un peso del 50%; il correttivo non è invece applicato, in quanto ininfluenza, nei casi di raggiungimento del 100% di performance tra i livelli interdipendenti.

Attraverso questa modalità a risalita tra i diversi livelli, si può ottenere un valore complessivo di risultato particolarmente significativo per quanto riguarda il livello primario dell’albero della performance, ossia le dimensioni di performance delle Aree strategiche: il loro valore complessivo esprime un vero e proprio “condensato” delle attività realizzate e dei risultati con esse ottenuti.

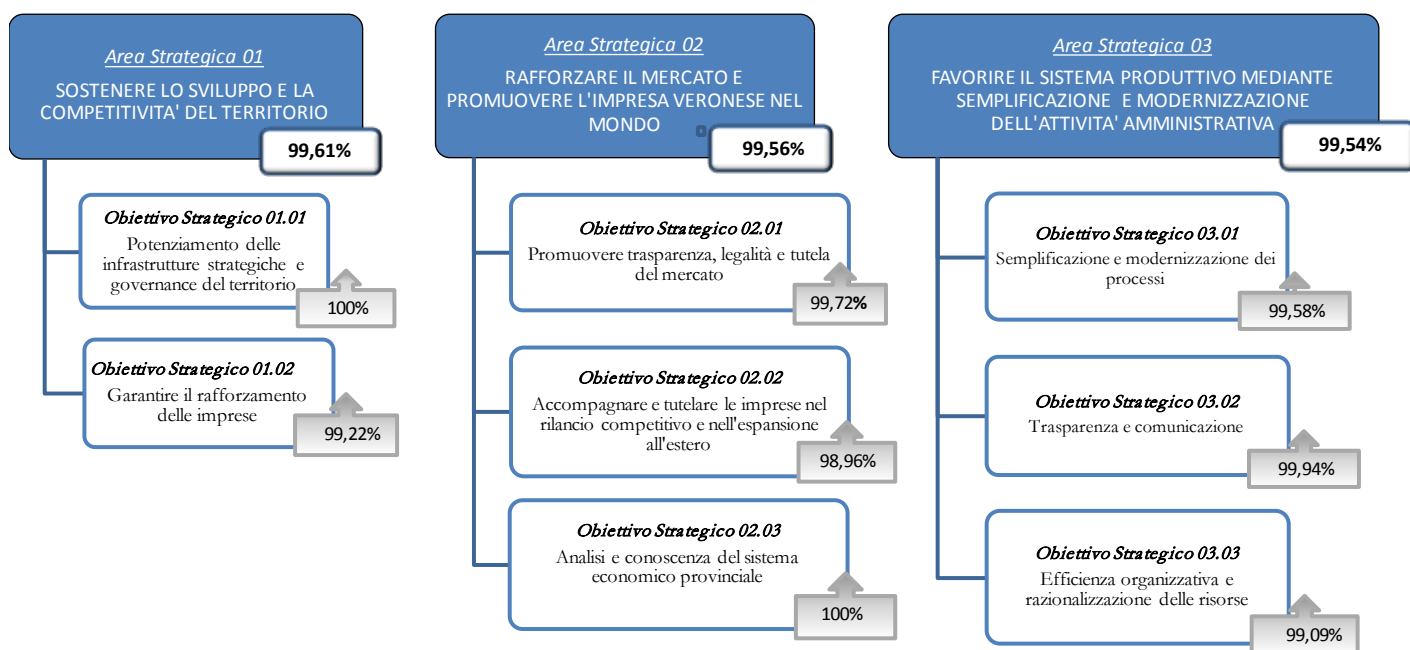


**Aree Strategiche - performance 2017**

01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	99,61%
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	99,56%
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	99,54%

La misurazione attraverso il processo di risalita risulta ancora più evidente nel seguente prospetto che, utilizzando la grafica della mappa strategica composta da Aree Strategiche e Obiettivi Strategici, rendiconta i valori di performance annuale:

*mission dell'Ente*  
**Supporto e promozione degli interessi generali delle imprese e delle economie locali, esercizio di funzioni amministrative ed economiche relative al sistema delle imprese**



## 2.4 Le criticità e le opportunità

La ripresa economica si è decisamente rafforzata nel 2017, pur tra luci ed ombre e con valori assoluti significativamente inferiori rispetto alle medie europee, anche i principali parametri del nostro paese hanno segnato una accelerazione positiva probabilmente sospinti dalla favorevole congiuntura mondiale.

Anche gli investimenti a livello nazionale hanno conseguito un progresso grazie anche agli effetti della politica monetaria, che ha mantenuto su livelli molto bassi i costi di utilizzo del capitale, e degli incentivi fiscali sull'acquisto di beni strumentali e di tecnologie digitali.

Nel 2017 un ruolo importante nella crescita economica è stato ancora rivestito dall'andamento delle esportazioni che hanno contribuito, tra l'altro, al miglioramento della posizione debitoria netta del paese.

Anche per le imprese veronesi il 2017 ha registrato un ulteriore segnale positivo di crescita, dove tra l'altro le esportazioni hanno giocato un ruolo molto rilevante ponendo la provincia ai primi posti nel panorama nazionale.

In un tale contesto l'intervento camerale veronese a supporto del sistema delle imprese si è logicamente indirizzato verso un'attività di accompagnamento ed incentivazione del positivo andamento economico complessivo al fine di consolidarne lo sviluppo e nel contempo agevolare il superamento delle problematiche che ancora affliggono alcune importanti componenti del sistema produttivo locale.

Questo intervento è stato perseguito con convinzione ed efficacia pur essendo chiamati ad operare in un contesto molto meno favorevole rispetto al passato a causa della riduzione delle risorse in relazione al dimezzamento del diritto annuo, e della incertezza normativa relativa al percorso di riforma del diritto annuo in itinere che hanno necessariamente coinvolto gli uffici assorbendo energie a scapito dei più consoni compiti prefissati.



Nel corso dell'esercizio si è così aderito ai progetti proposti da Unioncamere a livello nazionale di concerto con il Mise e, nel nostro caso, con l'approvazione della Regione Veneto procedendo all'attivazione di interventi in ambito triennale, finanziati con l'incremento facoltativo del 20% del diritto annuo, riferiti a tre funzioni che hanno assunto particolare rilevanza e priorità proprio a seguito della riforma approvata: turismo e cultura, punto impresa digitale e orientamento al lavoro e alle professioni. I progetti, in pendenza dell'approvazione del Mise, hanno potuto avere reale inizio solo ad esercizio ampiamente inoltrato, e hanno richiesto una rilevante attività di programmazione da parte degli uffici; ciò nonostante si è concretizzata, tra l'altro, l'emissione dei primi bandi di finanziamento a supporto della digitalizzazione delle imprese e dell'alternanza scuola lavoro e la completa realizzazione di quanto previsto nell'ambito turismo cultura.

E proprio con riferimento all'area tematica "Turismo e Cultura" si è proceduto - già dal primo gennaio 2017 - alla creazione di un nuovo ufficio dedicato, che ha gestito l'ingresso della Camera di Commercio nei due network internazionali "Great Wine Capitals" (progetto di enoturismo di cui fanno parte 10 realtà mondiali di 10 diversi Paesi, tra cui Verona in rappresentanza per l'Italia) e "Mirabilia" (rete tra territori riconosciuti siti Unesco). Per Mirabilia, in particolare, ad ottobre 2017 la Camera di Commercio di Verona ha organizzato ed ospitato la Borsa internazionale del Turismo e del Food & Drink, con incontri business-to-business tra 73 buyers internazionali e 250 sellers italiani, nonché la prima edizione di "Mirabilia art in art", cogliendo l'opportunità di collegare l'artigianato artistico con la promozione turistica.

Anche in altri campi di attività l'operato della Camera non ha conosciuto rallentamenti, nonostante la progressiva riduzione di personale continuata nell'esercizio a seguito soprattutto di pensionamenti, ed anzi si sono percorsi e

sviluppati con convinzione alcuni ambiti innovativi quali l'azione in merito allo start up delle aziende e alle norme in materia di antiriciclaggio.

Con riferimento a questi ultimi argomenti, il 2017 è stato l'anno in cui è stato sviluppato e consolidato il servizio di supporto alla costituzione delle società start up mediante il riferimento all'articolo 25 del CAD (Codice Amministrazione Digitale), cioè con atto autenticato dal Conservatore. Questo perché tale procedimento, a differenza di quello ex articolo 24 del CAD (semplice presentazione di atto digitale senza autentica) consente un maggior controllo dell'ufficio sulla liceità e legittimità delle clausole previste e sul rispetto delle norme sull'antiriciclaggio.

Nella materia dell'alternanza scuola-lavoro il 2017 è stato un anno molto attivo per la Camera di Verona che ha, tra le altre cose, realizzato un servizio di formazione on-line per la sicurezza nei luoghi di lavoro, ha organizzato l'incontro intitolato *Alternanza Day (9 ottobre)*, ha gestito il concorso *Storie di Alternanza* (video realizzati da studenti che hanno vissuto esperienze significative di alternanza scuola lavoro), ha avviato collaborazioni con ordini ed associazioni professionali (sfociati nella sottoscrizione di due protocolli di intesa (Ordine Ingegneri e LAPET), ha avviato la sperimentazione con un grande gruppo imprenditoriale della provincia per la corretta progettazione dei percorsi di alternanza da proporre agli studenti. Tutte le attività in questa materia sono svolte dalla Camera di Commercio in stretta sinergia con l'Ufficio Scolastico Provinciale sulla base di un apposito protocollo di intesa sottoscritto a fine 2015.

Il 2017 ha visto poi l'effettivo completamento dei lavori di ristrutturazione dell'edificio sede della Camera, con la ricollocazione di tutti gli uffici negli spazi preposti, l'assegnazione onerosa di alcuni spazi liberi ad inquilini esterni e la gestione in via sperimentale del centro congressi e

dell'ampia offerta di sale per iniziative esterne attraverso il completo utilizzo di risorse e professionalità interne.

Particolarmente significativa è stata la previsione di spazi da affidare ai notai, mediante contratto oneroso di concessione quinquennale, per lo svolgimento, sotto il controllo del Tribunale, delle aste giudiziarie di tutta la provincia di Verona. Tali spazi sono stati ricavati in una zona, a piano terra, dove inizialmente erano stati previsti magazzini. Dopo la conclusione dei lavori di cantiere (31 marzo) è iniziata l'attività con grande soddisfazione sia da parte dei notai, che hanno finalmente un luogo unico, pubblico e protetto per lo svolgimento delle procedure, sia da parte della Camera di Commercio che vede rafforzato il suo ruolo istituzionale.

Il nuovo centro congressi, pur rappresentando una criticità in termini di impiego di personale dedicato, è divenuto d'altra parte un'opportunità in termini di creazione di relazioni con le parti interessate camerali e di valorizzazione del brand "Camera di Commercio di Verona", all'interno del panorama locale, nazionale e internazionale, avendo iniziato ad ospitare, già nel 2017, iniziative convegnistiche (in campo medico, scientifico, economico, politico, sociale, etc.) di particolare rilievo. Ha permesso inoltre di contenere i costi d'affitto esterni per le iniziative dirette camerali.

Le partecipazioni camerali, altro importante asset rilevante non solo per l'oggettiva valenza economica direttamente rivestita ma anche in relazione alla ricadute positive che le stesse determinano sull'economia del territorio, sono state seguite con la necessaria continuità e si è così provveduto, in aderenza alle subentrante normative in materia, alla cessione della quota detenuta in A4 Holding Spa ed ad avviare la liquidazione del Centro Servizi Marmo Scrl.

### 3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

Scopo di questa sezione è rendicontare, con approfondito dettaglio, i risultati raggiunti per ognuno dei distinti livelli su cui si è strutturata la programmazione.

E' prima però opportuno ricordare, con un breve riepilogo, le diverse fasi e relativi documenti che hanno caratterizzato l'annualità 2017 del ciclo di gestione della performance integrato con gli altri aspetti programmatici e organizzativi:

#### **La programmazione annuale: sintesi atti e documenti**

- *Programma Pluriennale 2015-2019 e Relazione Previsionale e Programmatica 2015*: deliberazione del Consiglio n. 14 del 18 dicembre 2014;
- *Relazione Previsionale Programmatica 2017*: deliberazione del Consiglio n. 7 del 27 ottobre 2016;
- *Preventivo economico 2017 e relativi allegati (Budget economico annuale, Budget pluriennale, Prospetto previsioni di spesa per missioni e programmi, Piano degli indicatori e risultati attesi)*: deliberazione del Consiglio n. 13 del 21 dicembre 2016;
- *Budget direzionale 2017*: Determinazione Presidenziale di Urgenza n. 31 del 22 dicembre 2016, ratificata con deliberazione della Giunta n. 2 del 13 gennaio 2017; affidato alla gestione dei dirigenti con Determinazione del Segretario Generale n. 626 del 22 dicembre 2016;
- *Piano della Performance 2017-2019*: delibera della Giunta n. 13 del 27 gennaio 2017 e *Obiettivi operativi 2017*: assegnati alle Aree e strutture camerali con Determinazione del Segretario Generale n. 51 del 7 febbraio 2017;
- *Piano di prevenzione della corruzione 2017-2019* integrato con il Programma per la trasparenza e l'integrità: deliberazione della Giunta n. 14 del 27 gennaio 2017.

### **L'aggiornamento della programmazione:**

- *Aggiornamento della Relazione previsionale e programmatica 2017*: deliberazione del Consiglio n.11 del 26 luglio 2017);
- *Aggiornamento del Preventivo (e relativi allegati)*: deliberazione del Consiglio n.12 del 26 luglio 2017;
- *Revisione del Budget direzionale*: Determinazione Presidenziale d'urgenza n. 22 del 27 luglio 2017, ratificata con deliberazione della Giunta n. 181 del 18 settembre 2017.

Relativamente agli aspetti operativi della programmazione, per oggettive necessità e problematiche determinate da eventi non prevedibili quali riduzioni di personale per trasferimenti in mobilità presso altri Enti o pensionamenti o il prolungamento dei tempi per la conclusione dei lavori di ristrutturazione della sede, si è ritenuto opportuno procedere ad alcune rettifiche ed aggiustamenti sulle attività da realizzare nel corso del secondo semestre, anche rivedendo i target associati alle azioni previste.

Più precisamente, previa condivisione ed analisi con l'OIV camerale delle motivazioni e delle modifiche proposte, e visto l'esito favorevole espresso, il Segretario Generale ha informato in merito la Giunta camerale che, nella riunione del 27 settembre 2017, ha preso atto delle necessità ed ha quindi autorizzato il Segretario Generale a rendere esecutive le modifiche proposte. In data 28 settembre 2017, il Segretario Generale ha disposto tali modifiche con Determinazione n. 395, dando altresì atto che le stesse non modificano l'aspetto strategico della pianificazione dell'esercizio 2017 (aree ed obiettivi strategici), ma comportano solo una rimodulazione degli aspetti tecnici di alcune singole azioni all'interno degli obiettivi operativi annuali, i quali sono pertanto confermati come approvati dalla Giunta con deliberazione n. 13 del 27 gennaio 2017. Tuttavia, nel pieno rispetto del principio di trasparenza, la versione aggiornata della parte operativa annuale del Piano della performance,

costituendo un allegato tecnico del Piano stesso, è stata tempestivamente pubblicata in libera consultazione nella sezione *Amministrazione Trasparente* del sito internet camerale. Ogni prospetto grafico riportato in questa Relazione sulla Performance 2017 è quindi riferito alla versione aggiornata dell'*albero della Performance 2017*.

### **Monitoraggio delle attività e performance rilevata:**

Come di consueto, si è proceduto ad un monitoraggio delle attività con cadenza semestrale, così da consentire una analitica e puntuale verifica dei risultati raggiunti e degli scostamenti rispetto ai valori target attesi per il periodo in esame; allo scopo, nel Piano della Performance, vengono appositamente previste specifiche azioni di durata infrannuale o, comunque, individuati indicatori e valori target misurabili in riferimento ai singoli semestri.

Con la presente Relazione si vuole riferire sui risultati raggiunti con riferimento all'intero esercizio, valorizzando quindi un complessivo valore di performance. Tuttavia, per completezza di informazione si specifica che:






















- il monitoraggio condotto sul Piano della Performance relativamente al primo semestre 2017 ha riguardato 111 specifiche Azioni su un totale di 157 e il valore medio di performance con esse raggiunto è stato pari al 98,16%. I risultati del monitoraggio del primo semestre sono stati presentati e relazionati all'Organismo di Valutazione che, in data 4 settembre 2017, ne ha validato i contenuti, certificando il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati, come successivamente recepito dalla Giunta camerale con deliberazione n. 189 del 18 settembre 2017.
- in riferimento alla performance del solo secondo semestre, il monitoraggio ha riguardato 130 Azioni su un totale di 157 e il valore

medio di performance con esse raggiunto è pari al 98,39%. In data 15 marzo 2018 l'OIV ha esaminato il report annuale di misurazione degli obiettivi e ne ha validato i contenuti, certificando il grado di raggiungimento, come successivamente recepito dalla Giunta con deliberazione n. 83 del 23.3.2018.

### 3.1 Albero della performance

Prima di procedere con l'analitica rendicontazione dei risultati di performance in relazione ai diversi livelli su cui si struttura la pianificazione, si ritiene opportuno fornire un quadro d'insieme dei risultati delle diverse componenti dell'albero della performance:

*Albero della performance 2017 - sintesi risultati*

Area Strategica		Obiettivi Strategici			Obiettivi Operativi		
descrizione	performance	obiettivi su Area	performance		nr obiettivi operativi su OS	performance media	
1 - SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	99,61% 	01.01 - Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	100%		2	100%	
		01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	99,22%		5	98,43%	
2 - RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	99,56% 	02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	99,72%		3	99,44%	
		02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	98,96%		10	97,91%	
		02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale	100%		1	100%	
3 - FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE DELL'ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	99,54% 	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	99,58%		2	99,17%	
		03.02 - Trasparenza e comunicazione	99,94%		11	99,88%	
		03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	99,09%		15	98,19%	
<b>totali</b>			<b>8</b>	<b>99,56%</b> 	<b>49</b>	<b>99,13%</b> 	

### 3.2 Aree Strategiche e Obiettivi Strategici

Le Aree Strategiche, primario livello dell'alberatura della programmazione, non sono state associate a specifici indicatori di misurazione, per cui i risultati di performance per esse rilevati sono l'aggregazione dei valori degli "elementi figli", ossia degli otto obiettivi strategici che si collocano al loro interno. Nella seguente rendicontazione analitica si vuole dare evidenza, al di là del risultato di performance raggiunto, anche sull'insieme delle iniziative e azioni realizzate nell'ambito dei diversi obiettivi strategici, specificando inoltre il collegamento tra gli stessi e le *Missioni e Programmi* previsti nel PIRA:

Piano della Performance	PIRA - Piano Indicatori e Risultati attesi			
Obiettivo Strategico	Missioni		Programmi	Indicatori
01.01 - Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	011	Competitività e sviluppo delle imprese	05	Monitoraggio partecipazioni
01.02 Garantire il rafforzamento delle imprese				Contributi e finanziamenti
02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale				Alternanza scuola-lavoro
				Studio e analisi del sistema economico provinciale

Tra i risultati conseguiti si segnala che:

- il sistema delle partecipazioni in enti e società locali è spesso risultato strumentale nella guida e governo delle politiche strategiche territoriali. Di recente, però, l'insieme delle norme finalizzate alla razionalizzazione e contenimento della spesa pubblica ha delineato perimetri sempre più stretti entro i quali le pubbliche amministrazioni possono detenere partecipazioni, dirette o indirette, in società di capitali, richiedendo più interventi di seria valutazione sulla loro valenza strategica per il mantenimento, o l'eventuale dismissione, delle partecipazioni stesse. Da ultimo, si ricorda il recente aggiornamento del Piano di razionalizzazione di società e partecipazioni, adottato dalla Giunta camerale con deliberazione n. 208 in data 27 settembre 2017, secondo quanto disposto dal Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica, di cui al D.Lsg. 175/2016. Nel provvedimento, oltre a prendere atto delle risultanze del processo di dismissione avviato già dal 2015 in base alle precedenti prescrizioni normative, sono state previste ulteriori dismissioni: per le società Centro servizi marmo soc. c. a r.l. e Aerogest srl, le cui procedure di scioglimento e liquidazione si svolgeranno nel corso del 2018, oltre che per la A4 Holding spa, la cui cessione del pacchetto azionario si è perfezionata nel mese di luglio 2017.



- Seppure nella iniziale pianificazione del 2017 non fossero previste nuove iniziative di sostegno finanziario, ma il solo completamento dei progetti già avviati -stante le incertezze operative conseguenti alla riforma del sistema camerale, in particolare per la forte riduzione di risorse- nel corso dell'anno è stato invece possibile procedere con le auspiccate integrazioni. Dopo l'approvazione dell'aumento del diritto annuale e visti i risultati di chiusura dell'esercizio 2016, sono stati infatti emanati sia i bandi di contributo a favore delle PMI veronesi per gli investimenti in innovazione tecnologica e per le spese di internazionalizzazione, sia un bando per incentivi a sostegno di progetti di enti terzi per lo sviluppo locale. Inoltre, nell'ambito dei progetti finanziati specificamente con l'incremento del 20% del diritto annuale, sono stati emanati altri due bandi per l'assegnazione di voucher finalizzati al sostegno di attività legate alla digitalizzazione e all'alternanza scuola-lavoro. La dotazione complessiva dei bandi è stata di 1.555.000 euro e le domande di contributo in totale pervenute sono state 950;
- Il rafforzamento delle imprese e la creazione di nuove imprenditorialità sono fini che la Camera di commercio persegue e realizza attraverso l'offerta di servizi di orientamento al lavoro e alle professioni. La gestione del Registro dell'alternanza scuola-lavoro, il coinvolgimento delle istituzioni scolastiche, delle imprese e degli ordini professionali che hanno aderito alle convenzioni e ai protocolli d'intesa promossi dalla Camera di commercio, così come gli eventi informativi presso le scuole e l'attivazione di tirocini e stage per gli studenti veronesi, anche presso gli uffici camerali, sono alcuni degli esempi dell'operatività legata a questi temi.
- Riguardo le attività di studio e ricerca, anche nel 2017 sono stati analizzati e sviluppati numerosi argomenti di carattere economico-statistico, elaborando e pubblicando rapporti, studi e ricerche su vari aspetti del tessuto produttivo locale che hanno confermato e rafforzato il ruolo della Camera di commercio quale punto di riferimento e osservatore privilegiato dell'economia provinciale. L'aspetto divulgativo delle informazioni ha visto, oltre alla consueta pubblicazione dei volumi "Rapporto sull'economia veronese" e "Verona nel Mondo. Interscambio commerciale" e gli aggiornamenti periodici degli indicatori congiunturali e della sezione del sito web camerale dedicata alle Statistiche comunali, anche le pubblicazioni tematiche specifiche sulle imprese femminili e straniere. Di particolare interesse, in quanto legate alle attività dei progetti finanziati con l'incremento del diritto annuale, le ricerche, analisi e pubblicazioni sulle imprese del settore digitale, il report sul turismo a Verona e l'elaborazione e presentazione dei risultati della indagine Excelsior che, avendo come oggetto le previsioni occupazionali

e i fabbisogni professionali delle imprese, è un valido supporto nelle attività volte a favorire i servizi di orientamento al lavoro e i percorsi di alternanza scuola-lavoro.

Piano della Performance	PIRA - Piano Indicatori e Risultati attesi				
Obiettivo Strategico	Missioni		Programmi	Indicatori	
02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	012	Regolazione dei mercati	04	Vigilanza sui mercati e sui prodotti, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori	Procedure di verifica e controllo a tutela della sicurezza e trasparenza del mercato
03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi				Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività	Attività a favore di imprese e professionisti
					Attività di protezione nel settore vitivinicolo
02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	016	Commercio internazionale ed internazionalizzazione del sistema produttivo	05	Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese e promozione del made in Italy	Grado di telematizzazione e digitalizzazione procedure
					Realizzazione programma promozionale
					Supporto del turismo e valorizzazione del patrimonio culturale

Tra i risultati conseguiti si segnala che:

- La regolazione e la tutela del mercato sono ambiti fondamentali per favorire lo sviluppo economico locale, elementi essenziali su cui si fonda un'economia sana nella quale si possano realizzare relazioni e transazioni commerciali sempre più trasparenti e corrette, a garanzia della produzione e del consumo. Le funzioni e competenze camerali in materia spaziano dalle attività di controllo e sorveglianza sugli strumenti metrici, alle verifiche e controlli sulla sicurezza e conformità dei prodotti in vendita, dalla promozione dell'equità contrattuale e le attività di mediazione e arbitrato per la risoluzione alternativa delle controversie, alla tutela della fede pubblica, anche attraverso eventi di informazione tematica ai consumatori o l'eventuale attività sanzionatoria. Sinteticamente, si segnalano alcuni dati sull'attività condotta nel 2017 dagli uffici camerali:
  - in ambito metrologico sono stati controllati 1.934 strumenti metrici, riscontrando non conformità per un totale di 113 strumenti, pari al 6% dei controlli effettuati, 117 ispezioni di vigilanza, per un totale di 271 strumenti, di cui 62 risultati con conformi per i quali sono stati elevati 17 verbali di accertamento. Nell'ambito delle verifiche sui metalli preziosi, sono stati condotti 6 sopralluoghi che hanno portato al sequestro di prodotti privi dei marchi obbligatori e alla contestazione, verso 3 imprese, delle relative violazioni amministrative. Le attività di vigilanza sulla sicurezza e conformità dei prodotti contano 22 sopralluoghi ispettivi, con il controllo di 205

- prodotti, il sequestro di 176 pezzi non conformi con conseguente verbale di infrazione amministrativa e segnalazione di reato alle autorità competenti.
- nell'ambito delle attività a tutela del consumatore e della fede pubblica, a fianco delle consuete funzioni di verifica della regolarità di manifestazioni e concorsi a premio che la Camera di commercio può svolgere in alternativa ai notai (228 interventi nel corso del 2107) nel corso del 2017 si è molto puntato anche sulle attività di assistenza e supporto, con una serie di eventi di formazione/informazione per professionisti, imprese e consumatori sulle tematiche di maggiore interesse, oltre ai seminari specialistici sulla tutela della proprietà intellettuale. Le imprese sono state anche raggiunte da campagne informative via PEC, precisamente sul tema della sicurezza ed etichettatura dei giocattoli;
  - tra le attività di sviluppo e diffusione della conoscenza dell'arbitrato e della mediazione, si è fatto ricorso all'utilizzo della campagna a mezzo PEC, sia per veicolare a imprese, ordini professionali e associazioni di categoria e dei consumatori gli inviti alle attività formative realizzate, sia per la diffusione di informazioni mirate a diffondere la conoscenza degli istituti. Oltre all'organizzazione di attività seminariali e convegnistiche, ampiamente apprezzate meritando anche il patrocinio e collaborazione del Dipartimento scienze giuridiche dell'Università di Verona e l'accreditamento di vari ordini professionali e di categoria, sono state gestite procedure simulate di mediazione realizzate presso due istituti scolastici superiori e con il coinvolgimento diretto degli studenti.
  - l'accompagnamento delle imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero si realizza principalmente con attività di marketing territoriale e promozione delle produzioni veronesi che, come di consueto, sono indicate in riferimento ai macrosettori più rilevanti per l'economia veronese:
    - per l'*agroalimentare* si ricordano in particolare il Concorso Verona Wine Top e il Verona Olive Oil contest, i cui risultati in termini di partecipazione da parte delle imprese confermano l'efficacia delle iniziative stesse, anche per le attività collaterali di promozione realizzate con le relative Guide che, con traduzione in 4 lingue, sono

state redatte in tempo utile e presentate in occasione della cerimonia di premiazione dei concorsi, oltre ad essere pubblicate in formato sfogliabile sul sito per una maggiore diffusione.

- per lo specifico settore dell'*ortofrutta*, l'attività convegnistica e formativa ha visto realizzati 2 incontri sulle produzioni di mele e kiwi, e 2 sulle possibilità di difesa da parassiti e insetti che minacciano le colture agricole.
- per l'*artigianato* sono state riproposte le apprezzate manifestazioni "Emozioni Artigiane", mostra-mercato dell'artigianato veronese, e la sfilata di moda Verona Fashion che, oltre al settore artigianale inizialmente coinvolto, ha spaziato anche alle produzioni industriali e delle scuole di moda.
- più innovative, invece, le azioni a favore dell'*arredo*, nello specifico per le imprese del mobile e del marmo, interessate e coinvolte nell'iniziativa "Ars Digitalia" tesa a favorire la digitalizzazione: a fronte di oltre 2.000 contatti 53 imprese hanno aderito al progetto che, nell'arco di 9 mesi, ha visto 12 incontri formativi e 16 "digital speed date" presso la sede camerale, oltre a 118 singoli incontri di consulenza one-to-one con le imprese.
- è proseguito il progetto "Destinazione Verona" per incrementare l'attrattività locale, nello specifico con l'iniziativa "incoming Israele" che nel mese di dicembre 2017 ha visto un selezionato gruppo di tour operator e giornalisti israeliani visitare diverse zone del territorio veronese, con degustazioni di tipicità locali in strutture ricettive, cantine e aziende agricole.
- I punti di focus sui mercati esteri hanno visto l'adesione al progetto del sistema camerale "Chamber mentoring for international growth" attraverso il quale le 30 imprese veronesi che hanno manifestato interesse hanno avuto l'opportunità di contattare imprese di 7 mercati esteri con i quali è attiva la partnership, precisamente Brasile, Bulgaria, Danimarca, Repubblica Ceca, Romania, Spagna, Svizzera. Sono anche stati organizzati 4 incontri di "country presentation" su mercati particolarmente interessanti per le opportunità di sbocco delle produzioni veronesi: Repubblica Ceca, Brasile, Polonia e Russia.
- infine, nel corso del 2017, si pone in rilevanza l'attività di "*Valorizzazione del patrimonio culturale e promozione del turismo nella provincia di Verona*" per la quale la Camera di commercio ha ideato un

complesso progetto che ha ottenuto il finanziamento specifico derivante dall'incremento del diritto annuale. Il progetto si è sviluppato in una serie di singole azioni con lo scopo di sviluppare un "turismo integrato" in cui la promozione delle eccellenze e tipicità veronesi fungono da volano per l'attrattività turistica e, allo stesso tempo, contribuiscono a diffondere all'estero le produzioni locali. Nel rinviare all'ampio e dettagliato resoconto delle azioni attivate e degli esiti riscontrati, predisposto dal Servizio Promozione e riportato nella sezione iniziale di Relazione sull'attività, si ricorda che le attività realizzate sono state: la gestione e il coordinamento delle DMO Lago di Garda e Verona, l'adesione al network Great Wine Capitals e il relativo concorso Best of Wine Tourism, il sostegno alla rete dei siti Unesco con la scelta di aderire a Mirabilia- european network of Unesco sites, che ha permesso alla Camera di commercio di Verona di ospitare la manifestazione Borsa Internazionale del Turismo e l'evento Mirabilia Food&Drink, oltre all'opportunità di destinare specifici finanziamenti a sostegno degli attrattori turistico-culturali provinciali, tra cui spicca la Fondazione Arena di Verona.

- ultima serie di attività che riporta alle *Missioni 12 e 16* è riferita alle azioni dell'obiettivo strategico 03.01 Semplificazione e modernizzazione dei processi. Da tempo le Camere di commercio hanno agevolato il sistema produttivo offrendo un'ampia gamma di servizi telematici nell'ambito delle attività amministrative del Registro delle Imprese, della firma e identità digitale, della fatturazione elettronica, etc. Di recente si è aggiunto anche il coordinamento e supporto agli Sportelli Unici per le Attività Produttive (SUAP) degli enti locali, con la diretta gestione della piattaforma web e l'assistenza all'utenza nelle singole fasi della procedura telematica, sia per il settore delle attività produttive che per il settore edilizia. Nell'anno 2017 il numero delle pratiche ricevute dalla Camera di commercio di Verona attraverso il canale SUAP è aumentato di oltre il 29%, per un totale di 31.174 pratiche contro le 24.002 dell'anno precedente. E ancora più recente è l'attivazione delle procedure telematiche per la costituzione di start-up innovative di tipo srl, i cui atti costitutivi e statuti possono essere redatti in forma elettronica e firmati digitalmente, ai sensi degli artt. 24 o 25 del CAD. Attraverso l'ufficio Assistenza Qualificata alle Imprese (A.Q.I.) la Camera garantisce

adeguato supporto all'utenza e agli aspiranti imprenditori per le relative pratiche e, nel corso del 2017, al Registro delle Imprese di Verona si contano 30 nuove start-up, di cui 21 costituite mediante utilizzo della procedura assistita con autentica del Conservatore (art.25 del CAD) e le restanti 9 posizioni con procedura autonoma dell'impresa (art. 24 del CAD).

- Nel corso dell'anno, inoltre, altre iniziative a favore della digitalizzazione dei servizi e della diffusione della cultura del digitale sono state realizzate nell'ambito delle attività del Progetto PID Punto Impresa Digitale, tra cui gli eventi di formazione/informazione per imprese "Veneto in digitale" realizzato in collaborazione con Google nel mese di settembre 2017 e il Digital Day tenutosi a dicembre 2017.

Piano della Performance	PIRA - Piano Indicatori e Risultati attesi				
Obiettivo Strategico	Missioni		Programmi		Indicatori
03.02 - Trasparenza e comunicazione	032	Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	02	Indirizzo politico	Comunicazione esterna
					Incremento della integrazione tra tematiche trasparenza e attività di prevenzione della corruzione
03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	03		03	Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza	Amministrazione Trasparente
					Processi gestionali organizzativi
					Razionalizzazione risorse per perseguire efficienza

Tra i risultati conseguiti si segnala che:

- il tema della piena trasparenza, da qualche tempo oggetto di particolare attenzione per la pubblica amministrazione, anche per effetto della continua evoluzione normativa, si associa sempre più spesso ai temi della responsabilità e dell'integrità, particolarmente importanti per un ente al servizio delle imprese come è la Camera di commercio. Il costante monitoraggio e il tempestivo aggiornamento della sezione Amministrazione Trasparente presente sul sito web richiedono che sia altrettanto costante il presidio sui processi interni e, in quest'ottica, sono strumentali nel perseguimento del miglioramento continuo delle performance dell'Ente. Ma la piena trasparenza e comunicazione sono un primario strumento operativo anche nei processi di gestione del rischio di corruzione e le azioni di prevenzione inserite nell'annuale aggiornamento del Piano per la prevenzione della corruzione trovano

corrispondenza e allineamento con i contenuti del Piano della Performance, permettendo quindi una maggiore omogeneità operativa e gestionale dell'ente.

- Anche la comunicazione è sempre più vista come un servizio alle imprese, essendo ormai superato il concetto di semplice messaggio promozionale. Nel corso del 2017 l'ente ha puntualmente informato e aggiornato l'utenza con una comunicazione strutturata sulla multicanalità: grazie anche al restyling del sito web, ai portali tematici dei macro settori del Sistema Verona, alla consolidata presenza sui social network, alla newsletter periodica e alla redazione dell'House Organ, la Camera di commercio dispone di ampie possibilità di divulgazione e comunicazione, favorendo altresì la fruibilità delle informazioni fornite.
- E l'utilizzo del canale web in ottica di servizio ha anche permesso il progressivo incremento di offerta di servizi on-line, che coinvolge diversi settori delle attività camerali: dal rilascio delle documentazioni dei servizi anagrafico-certificativi alla prenotazione di appuntamenti presso gli uffici, dall'iscrizione a corsi, eventi o iniziative camerali alla gestione delle domande di contributo sui finanziamenti camerali, favorendo altresì una maggiore efficienza nell'utilizzo delle risorse dell'ente.
- I benefici in termini di risparmi gestionali e incremento di efficienza conseguenti ai processi e alle azioni di riorganizzazione, anche logistica, delle attività camerali "esterne" alla sede (uffici decentrati e Borsa Merci) compiuti di recente, sono stati incrementati nel corso del 2017 a seguito del completamento dei lavori di ristrutturazione della sede camerale. Con la piena fruibilità dell'immobile si sono registrati non solo evidenti, e ottimali, benefici in termini di funzionalità e costi di funzionamento e gestione, ma anche la realizzazione di un moderno Centro congressi composto da 8 diverse sale, tutte dotate di avanzate tecnologie multimediali, e da due ampi spazi espositivi. Nel corso del 2017, sono stati numerosi gli eventi ospitati nel Centro congressi camerale, che si qualifica come un ulteriore strumento a supporto del sistema economico locale, costituendo inoltre una possibile fonte di nuove entrate per la Camera di commercio.

## Analisi degli scostamenti

Area Strategica/ Obiettivi Strategici	Indicatore	Peso %	Target	Consuntivo	Performance indicatore	Performance complessiva Area/Obiettivi
<b>01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO</b>						<b>99,61%</b>
01.01 - Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	Monitoraggio partecipazioni	100% =	SI	SI	100,00%	<b>100%</b>
		=				<b>99,22%</b>
01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	Sottoscrizione convenzioni, protocolli d'intesa o accordi di collaborazione	50% >=	2	4	100,00%	
	Gestione contributi ed erogazione finanziamenti	50% =	SI	SI	100,00%	
<b>02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO</b>						<b>99,56%</b>
		=				<b>99,72%</b>
02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	Procedure di verifica e controllo a tutela della sicurezza e trasparenza del mercato	50% =	SI	SI	100,00%	
	Procedure di opposizione a tutela dei marchi	50% =	SI	SI	100,00%	
						<b>98,96%</b>
02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	Realizzazione Programma Promozionale	50% =	SI	SI	100,00%	
	Supporto del turismo e valorizzazione del patrimonio culturale	50% =	SI	SI	100,00%	
						<b>100,00%</b>
02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale	Aggiornamento sezione informativa Statistiche comunali	50% =	SI	SI	100,00%	
	Studio e analisi del sistema economico provinciale	50% =	SI	SI	100,00%	
<b>03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA</b>						<b>99,54%</b>
03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Offerta servizi on line	100% =	SI	SI	100,00%	<b>99,58%</b>
						<b>99,94%</b>
03.02 - Trasparenza e comunicazione	Adeguamento annuale Piano Prevenzione Corruzione e attuazione azioni previste	30% =	SI	SI	100,00%	
	Comunicazione esterna	40% =	SI	SI	100,00%	
	Amministrazione Trasparente	30% =	SI	SI	100,00%	
						<b>99,11%</b>
03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Utilizzo risorse interne	35% =	SI	SI	100,00%	
	Razionalizzazione risorse per perseguire efficienza	30% =	SI	SI	100,00%	
	Miglioramento processi gestionali organizzativi	35% =	SI	SI	100,00%	

\* Il risultato di performance degli Obiettivi strategici è ottenuto sia con specifici indicatori di misurazione (KPI), sia mediante la risalita del valore di risultato degli elementi "figli", ossia l'insieme di attività, interventi ed iniziative su cui essi si sviluppano

Il prospetto sopra riportato, relativo all'analisi della performance degli Obiettivi Strategici, rende evidenti gli effetti correttivi prodotti dal meccanismo di risalita della performance.

Sebbene gli indicatori associati agli obiettivi strategici abbiano raggiunto in pieno il target atteso, il valore di performance complessivamente rilevato è tuttavia rettificato in ragione del correttivo costituito dagli elementi "figli".



In considerazione quindi che lo scostamento vero e proprio si è determinato nei livelli “inferiori” dell’albero della performance, per una più puntuale analisi degli scostamenti si rimanda alle opportune osservazioni e commenti alla rilevazione riportate nello schema di dettaglio operativo più oltre riportato.

### *La performance organizzativa di Ente*

L’art. 8 del D.Lgs. 150/2009 individua una serie di aspetti da considerare quali parametri e criteri di misurazione della performance organizzativa, i quali, secondo le indicazioni operative fornite in merito da CIVIT con deliberazione n. 104/2010, sono raggruppati in “macro-ambiti”, quali il grado di attuazione della strategia, il portafoglio delle attività e servizi, lo stato di salute dell’amministrazione, gli impatti dell’azione amministrativa.

Sulla base di questi principi e criteri, la Camera di Verona ha adottato, con deliberazione di Giunta n. 155 del 20 maggio 2013, il *Sistema di misurazione e valutazione della performance*, nel quale, in merito alla performance organizzativa prevede un modello di misurazione per il “risultato complessivo di Ente” basato su dimensioni che, sinteticamente ma in modo semplice ed efficace, potessero valutare la performance della Camera in relazione:

- ✓ alla capacità dell’Ente di realizzare gli obiettivi programmati;
- ✓ alla capacità dell’Ente di mantenere gli elevati standard di performance quanto a tempi medi di erogazione dei servizi;
- ✓ alla capacità dell’Ente di utilizzare in modo efficiente le risorse disponibili;
- ✓ alla valutazione effettuata dagli stakeholder esterni circa il gradimento dei servizi erogati.

Nel Piano della performance approvato annualmente sono individuati specifici indicatori e target per la misurazione di questi aspetti di performance

organizzativa di Ente, ad integrazione e completamento degli obiettivi operativi e azioni collocati nella struttura dell'albero della performance.

Fatte queste premesse di natura metodologica, si riportano quindi i risultati annuali della performance organizzativa dell'Ente nel 2017, suddivisi e analizzati per singolo criterio di misurazione, riepilogati poi in uno schema complessivo di risultato, misurato secondo la performance dell'indicatore associato e del relativo peso attribuito.

### Grado di attuazione della strategia

<b>DESCRIZIONE</b>	Attuazione della strategia attraverso la declinazione degli obiettivi strategici in obiettivi operativi e azioni
<b>AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE</b>	tutte
<b>KPI</b>	sommatoria delle performance delle singole azioni/numero totale delle azioni pianificate
<b>TARGET</b>	>= 90%
<i>(peso obiettivo 40%)</i>	

Le 157 Azioni che compongono il dettaglio operativo annuale del Piano della performance, affidate in esecuzione alla struttura camerale, sono state monitorate e misurate con cadenza semestrale secondo gli indicatori associati e le tempistiche di esecuzione previste. Mediando i due valori semestrali di performance raggiunta si ottiene il valore annuale medio di 98,28% che risulta superiore al target atteso.

### Portafoglio delle attività e dei servizi

<b>DESCRIZIONE</b>	Monitoraggio dei servizi camerali strategici
<b>AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE</b>	Unità organizzative dedicate ai servizi esterni
<b>KPI</b>	tempi medi di erogazione dei servizi
<b>TARGET</b>	mantenimento tempi rilevati nel 2016
<i>(peso obiettivo 30%)</i>	

Il monitoraggio dei termini di esecuzione dei procedimenti è condotto con cadenza trimestrale, con esiti che sono annualmente rendicontati alla Giunta camerale. Con Comunicazione n. 6 nella seduta del 25.1.2018, il Segretario generale ha quindi relazionato alla Giunta in merito al monitoraggio condotto relativamente ai procedimenti dell'anno 2017. Nello specifico, si sono registrati procedimenti conclusi oltre i termini previsti in relazione a:

- ✓ una richiesta di accesso agli atti avente ad oggetto l'estrazione di copia di denuncia delle uve, comportando la necessità di reperire la documentazione all'interno della banca dati IC\_DEIS, in disuso, trattandosi di attività non più di competenza camerale. Il procedimento si è comunque concluso con esito positivi, con l'esibizione all'istante della documentazione richiesta;
- ✓ procedimenti di Comunicazione Unica e iscrizione, modificazione, cancellazione e deposito di atti su domanda di parte al Registro Imprese e Albo Imprese Artigiane che, singolarmente, hanno superato il termine fissato in 5 gg solari, mentre il tempo medio di evasione relativamente alle 82.375 pratiche complessivamente evase nell'anno è inferiore ai termini di legge. Da notare, inoltre, che nel 2017 il numero delle pratiche concluse oltre i termini si è più che dimezzato, passando dalle 11.529 del 2016 alle 5.330 conteggiate nel 2017.

La verifica dei tempi medi dei procedimenti per l'anno 2017, e il relativo confronto sull'annualità precedente, sono state effettuate con la metodologia di calcolo utilizzata anche nel 2016, ossia rilevando ma non considerando nella sommatoria degli scostamenti i tempi medi dei procedimenti interni all'Ente e quindi non specificamente rivolti all'utenza camerale, così come non sono considerati eventuali scostamenti negativi qualora riferiti a procedimenti il cui tempo medio di esecuzione risulti essere non superiore ad un terzo del tempo normativo previsto. Ciò premesso, si evidenzia che il raffronto si è quindi effettuato per 50 casi (47 al netto dei servizi "interni): il mantenimento o

miglioramento rispetto al 2016 si rileva in 30 casi, mentre gli altri 17 segnano un peggioramento. Tra questi, però, ben 12 sono quelli con un tempo di esecuzione che, comunque, rimane inferiore al terzo del tempo previsto e non sono quindi considerati nella sommatoria di calcolo degli scostamenti rilevati; si determina quindi un valore positivo di +51, ossia un pieno raggiungimento della performance attesa.

UNITÀ ORGANIZZATIVA COMPETENTE	PROCEDIMENTO	TERMINI PREVISTI	GG.	TEMPI MEDI ANNO 2016	TEMPI MEDI ANNO 2017	variazione in gg.	variazione %	parametro tempo esecuzione (<1/3 previsto)
URP – Comunicazione Ambiente	Accesso ai documenti amministrativi	30 gg. dalla ricezione della domanda	30	6,29	10,58	-4,29	-68	10
	Premiazione fedeltà al lavoro, progresso economico e lavoro veronese nel mondo	120 gg. dalla scadenza dei termini di presentazione delle domande	120	77	98	-21,00	-27	40
Metrologia Legale – Vigilanza Prodotti	Concessione di conformità metrologica	60 gg. da ricezione della domanda	60					20
	Rinnovo concessione di conformità metrologica	60 gg. da ricezione della domanda	60					20
	Accreditamento laboratori per l'esecuzione delle verifiche periodiche	60 gg. da ricezione della domanda	60	41	35	6,00	15	20
	Iscrizione nel registro degli assegnatari dei marchi di identificazione dei fabbricanti, importatori e venditori di metalli preziosi e concessione del marchio	60 gg. da ricezione della domanda	60	18	17	1,00	6	20
	Autorizzazione allestimento punzoni standard e di tipo speciale per marchi metalli preziosi	60 gg. da ricezione della domanda	60	3,6	5	-1,40	-39	20
	Cancellazione dal registro degli assegnatari dei marchi di identificazione dei fabbricanti, importatori e venditori di metalli preziosi	30 gg. da ricezione della domanda	30	17,2	5	12,20	71	10
	Attribuzione marchio tradizionale di fabbrica	60 gg. da ricezione della domanda	60	8				
	Istruttoria per il rilascio da parte del MSE della concessione al montaggio e prova cronotachigrafi (accettazione della domanda, sopralluogo per verifica requisiti e successivo inoltro al MSE)	30 gg. da ricezione della domanda	30					10
	Rinnovo concessione al montaggio e prova tachigrafi digitali	30 gg. dalla ricezione della domanda	30	11,5	8	3,50	30	10
	Vidimazione registro operazioni di montaggio e riparazione di cronotachigrafi	5 gg.	5	0				1,7
Tutela Consumatore e Fede Pubblica – Attività sanzionatoria	Emissione ordinanze/ingiunzione di pagamento o ordinanze di archiviazione	5 anni dall'accertamento della violazione	1825	201,21	269	-67,79	-34	608,3
	Rateizzazione pagamento ordinanze ingiunzione	30 gg. da ricezione della domanda	30	11,25	12	-0,75	-7	10
	Emissione ruoli per la riscossione coattiva delle sanzioni	5 anni dalla emissione dell'ordinanza-ingiunzione	1825	317,96	316	1,96	1	608,3
	Disarcico/sgravio importo iscritto a ruolo	30 gg. dalla ricezione dell'istanza	30	6	23	-17,00	-283	10
	Emissione ordinanza di dissequestro o rigetto dell'opposizione	10 gg. dalla presentazione dell'istanza di opposizione	10	8,29	8	0,29	3	3,3
	Controllo clausole vessatorie	120 gg. dalla data di comunicazione o notifica dell'avvio del procedimento alle parti						0
	Usi e consuetudini - redazione Raccolta Provinciale degli usi	Revisione periodica degli usi e consuetudini (di norma ogni 5 anni). I termini del procedimento sono individuati nella circolare n. 1695/C del 13/07/064 e dalla Giunta Camerale						0
Borsa Merci – Prezzi e Tariffe / Protesti – Marchi e brevetti	Accettazione domande di deposito brevetti e marchi	In giornata l'attestazione di avvenuto deposito. Invio all'Ufficio Brevetti e Marchi (UIBM) entro 10 giorni		0	0	0,00	0	0
	Richieste di cancellazione dal Registro informatico protesti	20 gg. dalla ricezione della domanda + 5 gg. per l'esecuzione del provvedimento	20	1,59	2	-0,41	-26	6,7
	Istanze di annotazione sul Registro informatico protesti	20 gg. dalla ricezione della domanda + 5 gg. per l'esecuzione del provvedimento	20	3,5	4	-0,50	-14	6,7
	Sospensione pubblicazione sul Registro informatico protesti in esecuzione ordinanza Tribunale	5 gg. dalla notifica dell'ordinanza	5					1,7
	Cancellazione dal Registro informatico protesti a seguito di ricorso al G.d.P. o al Tribunale	5 gg. dalla notifica della sentenza	5					1,7
	Pubblicazione protesti sul Registro informatico protesti	10 gg. dalla ricezione	10	10	10	0,00	0	3,3

UNITÀ ORGANIZZATIVA COMPETENTE	PROCEDIMENTO	TERMINI PREVISTI	GG.	TEMPI MEDI ANNO 2016	TEMPI MEDI ANNO 2017	variazione in gg.	variazione %	parametro tempo esecuzione (<1/3 previsto)
	Ammissione in Borsa Merci	90 gg. dalla domanda	90	19	4,5	14,50	76	30
	Verifica tariffe idriche	90 gg. dalla ricezione della richiesta di verifica						0
Gestione Risorse Umane – Formazione – Relazioni Sindacali	Concorsi per assunzione personale	180 gg. dall'effettuazione della prima prova scritta						0
	Autorizzazione ad assumere incarichi esterni	30 gg. dalla richiesta	30	5	9	-4,00	-80	10
	Verifica ispettiva sulle autorizzazioni rilasciate per incarichi esterni	entro 60 gg. dall'inizio del procedimento di verifica	60	26	56	-30,00	-115	20
Diritto Annuo	Discarico/sgravio importo iscritto a ruolo	30 gg. dal ricevimento dell'istanza	30	10	10	0,00	0	10
	Rimborsi pagamenti diritto annuo non dovuto	90 gg. dal ricevimento dell'istanza	90	30	37	-7,00	-23	30
Registro Imprese	Comunicazione Unica	5 gg. dalla presentazione della domanda telematica	5	3,1	2,4	0,70	23	1,7
	Registro Imprese - Iscrizione modificazione cancellazione deposito atti su domanda di parte	5 gg. dalla presentazione della domanda telematica	5	2,49	2,5	-0,01	-0	1,7
	Denunce REA Iscrizione, Modificazione Cancellazione su istanza di parte	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	2,8	2,5	0,30	11	10,0
	Registro Imprese –Cancellazioni d'ufficio	2 gg. dalla ricezione della comunicazione	2	2	1	1,00	50	0,7
	Registro Imprese - Iscrizione modificazione cancellazione e deposito, su iniziativa d'ufficio, di atti dell'Autorità Giudiziaria	2 gg. dalla ricezione della comunicazione	2	1	1	0,00	0	0,7
	Iscrizione delle procedure concorsuali Registro Imprese	1 g. dal ricevimento della sentenza di fallimento	1	1	1	0,00	0	0,3
	Iscrizione di provvedimenti dell'autorità governativa relativi alle cooperative	30 gg. dal ricevimento del provvedimento	30	3	2	1,00	33	10,0
	Rilascio del nulla osta e attestazione dei parametri finanziari per inizio di attività imprenditoriale di cittadini extracomunitari	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	3	4,2	-1,20	-40	10,0
Albo Imprese Artigiane	Iscrizione modificazione cancellazione su domanda Albo imprese artigiane	5 gg. dalla presentazione telematica della domanda	5	2,9	2,5	0,40	14	1,7
Carte digitali e Sedi decentrate	Rilascio Carta Nazionale dei Servizi (su dispositivo smart card o token usb)	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	0	0	0,00	0	10
	Rilascio carte tachigrafiche	15 gg. dalla presentazione della domanda	15	6	6	0,00	0	5
Certificazione Estero/Certificazioni e vidimazioni	Rilascio di certificati e visure del Registro Imprese	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	0	0	0,00	0	10
	Rilascio copia atti depositati al Registro Imprese	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	3,33	3	0,33	10	10
	Bollatura e vidimazione di libri e scritture contabili (sede centrale e sedi decentrate)	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	0,25	0,5	-0,25	-100	10
		30 gg. dalla presentazione della domanda	30	5	5	0,00	0	10
	Rilascio elenchi merceologici di imprese iscritte al Registro Imprese	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	1,5	2	-0,50	-33	10
	Rilascio dei Certificati Comunitari d'Origine (sede centrale e sedi decentrate)	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	0	0	0,00	0	10
		30 gg. dalla presentazione della domanda	30	0,4	1,77	-1,37	-343	10
	Emissione Carnet A.T.A.	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	2,1	3	-0,90	-43	10
	Rilascio Attestato di Libera Vendita (sede centrale e sedi decentrate)	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	0	0	0,00	0	10
		30 gg. dalla presentazione della domanda	30	0,4	0,59	-0,19	-48	10
Iscrizione all'Anagrafe Operatori con l'Estero - ItalianCom	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	0	0	0,00	0	10	
Certificazioni ed attestazioni diverse per l'estero (sede centrale e sedi decentrate)	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	0	0	0,00	0	10	
	30 gg. dalla presentazione della domanda	30	0,4	0,59	-0,19	-48	10	
Servizi finanziari – Contributi	Interventi camerali settoriali a favore delle imprese (bandi) 1ª fase: graduatoria domande ammesse a contributo	180 gg. dal ricevimento dell'istanza	180	123,66	75,16	48,50	39	60
	Interventi camerali settoriali a favore delle imprese (bando) 2ª fase: provvedimento di erogazione contributo (domande ammesse)	180 gg. dal ricevimento della rendicontazione	180	88	78	10,00	11	60
	Interventi camerali settoriali a favore delle imprese (bando) 3ª fase: provvedimento di erogazione contributo (domande sospese per esaurimento fondi)	180 gg. dalla data dell'ultima determina di liquidazione delle domande ammesse a contributo	180	29,88	54	-24,12	-81	60

UNITÀ ORGANIZZATIVA COMPETENTE	PROCEDIMENTO	TERMINI PREVISTI	GG.	TEMPI MEDI ANNO 2016	TEMPI MEDI ANNO 2017	variazione in gg.	variazione %	parametro tempo esecuzione (<1/3 previsto)
	Interventi camerali a sostegno di iniziative promozionali varie 1^ fase: provvedimento di concessione del contributo	179 gg. decorrenti da 60 gg. precedenti l'inizio dell'evento	179	32	22	10,00	31	60
	Interventi camerali a sostegno di iniziative promozionali varie 2^ fase: provvedimento di erogazione del contributo	180 gg. dal ricevimento della rendicontazione	180	33,2	30,55	2,65	8	60
sommatoria % scostamenti							51	

	processi non presenti in entrambi gli anni e non confrontabili
	processi che hanno mantenuto i tempi
	processi non rivolti all'esterno (rilevati ma non considerati nella sommatoria di calcolo)
	processi con tempo medio di effettuazione < 1/3 del previsto (rilevati ma non considerati nella sommatoria di calcolo scostamenti)

## Stato di salute dell'amministrazione

<b>DESCRIZIONE</b>	Monitoraggio risorse
<b>AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE</b>	tutte
<b>KPI (peso 50%)</b>	risorse per Interventi Economici
<b>TARGET</b>	utilizzo >= 80%
<b>DESCRIZIONE</b>	Incidenza Oneri personale su Proventi correnti
<b>AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE</b>	tutte
<b>KPI (peso 50%)</b>	Valori di bilancio
<b>TARGET</b>	Consuntivo <= Preventivo
<i>(peso obiettivo 20%)</i>	

Per quest'ambito di valutazione, si è scelto ancora una volta di utilizzare la dimensione economico-finanziaria, in considerazione che il corretto ed ottimale utilizzo delle risorse costituisca un fondamentale strumento di valutazione, soprattutto alla luce della progressiva contrazione delle Entrate.

Gli indicatori riguardano due diversi aspetti di analisi delle Spese: il grado di utilizzo delle risorse destinate agli Interventi Economici e l'incidenza degli Oneri del Personale sui Proventi, a rappresentare il grado di assorbimento di risorse. In merito al monitoraggio effettuato si evidenzia che:

1. Le risorse per Interventi Economici, stanziare inizialmente in misura pari ad € 1.017.000 sono state oggetto di successive integrazioni in fase di aggiornamento del Preventivo annuale: dalle maggiorazioni applicate al diritto annuale e destinate al finanziamento dei progetti approvati sono derivati incrementi per 1.480.000 euro, cui si è sommato un ulteriore 1.000.000 di euro che la Camera ha voluto aggiungere attingendo a disponibilità proprie. Il valore aggiornato definitivo è quindi pari a € 3.512.130, a fronte del quale il valore effettivamente contabilizzato è di € 2.125.302,05 con un utilizzo pari al 60,51%.

E' tuttavia da considerare come nei valori sopra riportati risultino incidenti gli incrementi decisi in corso d'anno, particolarmente quelli per i progetti, peraltro non potuti completare nell'anno per le riconosciute difficoltà



operative determinate dal ritardo nell'avvio delle iniziative. E' stato quindi ritenuto più corretto verificare il raggiungimento del target considerando le risorse disponibili al netto degli importi destinati ai progetti, includendo i soli incrementi con risorse proprie: ne risulta quindi un utilizzo pari al 77,28%, leggermente inferiore al target atteso. Nel prospetto di dettaglio di seguito riportato, si da comunque evidenza dei dati complessivi degli Interventi Economici, con separata indicazione delle somme riferite ai progetti:

<b>INTERVENTI ECONOMICI PER OBIETTIVI/PROGRAMMI ANNO 2017</b>			
<i>Descrizione Obiettivo - programma</i>		<i>preventivo aggiornato 2017</i>	<i>Valori di consuntivo (approvazioni)</i>
<b>OBIETTIVO A</b>	<b>SUPPORTO ALLE AZIENDE VERONESI PER L'ACCESSO AL CREDITO E ALL'INNOVAZIONE</b>	<b>700.000,00</b>	<b>700.000,00</b>
06002012	Contributi ai consorzi e alle cooperative di garanzia fidi per incremento del Fondo Rischi	-	
06002013	Contributi per sostegno di nuove attività riguardanti l'imprenditoria femminile	-	
06002015	Incentivi alle PMI per l'innovazione tecnologica	500.000,00	500.000,00
6002017	Interventi per l'internazionalizzazione	200.000,00	200.000,00
<b>OBIETTIVO B</b>	<b>INTERVENTI PER LA COMMERCIALIZZAZIONE</b>	<b>400.000,00</b>	<b>224.336,06</b>
06003016	Interventi per la commercializzazione	400.000,00	224.336,06
<b>OBIETTIVO C</b>	<b>INTERVENTI PER LA PROMOZIONE</b>	<b>542.750,00</b>	<b>263.183,80</b>
06004012	Spese per la promozione dei settori produttivi	542.750,00	263.183,80
<b>OBIETTIVO D</b>	<b>ATTIVITA' DI STUDI, RICERCA, FORMAZIONE ED EVENTI INFORMATIVI PER LE PMI</b>	<b>40.000,00</b>	<b>35.360,00</b>
06005012	Spese per la attività di studi, ricerca, formazione ed eventi informativi per le PMI	10.000,00	5.360,00
06005013	Contributi ad organismi vari per attività di studi, ricerca, formazione ed eventi informativi per le PMI	30.000,00	30.000,00
<b>OBIETTIVO F</b>	<b>SOSTEGNO AD ORGANISMI PROVINCIALE E REGIONALI</b>	<b>29.750,00</b>	<b>29.746,00</b>
06006012	Sostegno ad organismi provinciali e regionali	29.750,00	29.746,00
<b>OBIETTIVO G</b>	<b>INTERVENTI A FAVORE DELL'ECONOMIA FINANZIATI CON L'INCREMENTO DEL DIRITTO ANNUALE</b>	<b>1.480.000,00</b>	<b>554.781,41</b>
06007001	Progetto PID - Punto Impresa Digitale	740.000,00	64.489,66
06007002	Progetto Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni	370.000,00	144.600,00
06007003	Progetto Valorizzazione del patrimonio culturale e promozione del turismo nella provincia di Verona	370.000,00	345.691,75
<b>OBIETTIVO P</b>	<b>ATTIVITA' DI REGOLAZIONE DEL MERCATO E TUTELA DEL CONSUMATORE</b>	<b>57.130,00</b>	<b>55.394,78</b>
06019012	Attività di regolazione del mercato e tutela del consumatore	1.440,00	1.440,00
06019013	Attività di vigilanza prodotti	33.690,00	32.286,18
06019014	Attività di protezione nel settore vitivinicolo	22.000,00	21.668,60
<b>OBIETTIVO Q</b>	<b>INTERVENTI A FAVORE DELL'ECONOMIA</b>	<b>262.500,00</b>	<b>262.500,00</b>
06009001	Interventi a favore della Fondazione Arena di Verona	-	
06009017	Interventi a favore del settore del marmo	-	
06009018	interventi per l'assistenza allo sviluppo delle imprese	262.500,00	262.500,00
<b>TOTALE INTERVENTI ECONOMICI</b>		<b>3.512.130,00</b>	<b>2.125.302,05</b>
		<b>senza Progetti 20%</b>	<b>2.032.130,00</b>
			<b>1.570.520,64</b>

2. Il secondo indicatore associato al criterio di misurazione rileva invece un valore di performance allineato al target atteso: a fronte di un ammontare previsto in € 4.750.139,00 il totale delle Spese per personale nel 2017 è di € 4.573.151,55 presentando una riduzione del 3,73%. Viene anche rispettato il previsto grado di incidenza sui Proventi correnti: a fronte di un previsto assorbimento di risorse pari al 29,22% (dati di preventivo aggiornato) si rileva, a consuntivo, un'incidenza del 28,16%.

### Impatti dell'azione amministrativa

<b>DESCRIZIONE</b>	Indagine di customer satisfaction esterna
<b>AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE</b>	Unità organizzative dedicate ai servizi esterni
<b>KPI</b>	giudizi 3-4-5
<b>TARGET</b>	>= 80%
<i>(peso obiettivo 10%)</i>	

In base alle risultanze dell'indagine di customer satisfaction esterna, in riferimento all'anno 2017, condotta dallo staff camerale del Sistema Qualità e di cui si è relazionato in dettaglio nelle sezioni introduttive della Relazione, i giudizi complessivamente positivi sono stati 415 sui 460 casi di risposta, con una percentuale che corrisponde al 90%, superiore al target atteso.

Performance Organizzativa di Ente			
Programmazione		Monitoraggio	Valore assegnato
<b>DESCRIZIONE</b>	Attuazione della strategia attraverso la declinazione degli obiettivi strategici in obiettivi operativi e azioni		
<b>AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE</b>	tutte		
<b>KPI</b>	sommatoria delle performance delle singole azioni/numero totale delle azioni pianificate		
<b>TARGET</b>	>= 90%	98,28%	
<b>PESO</b>	40%		40
<b>DESCRIZIONE</b>	Monitoraggio dei servizi camerali regolamentati da norme		
<b>AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE</b>	Unità organizzative dedicate ai servizi esterni		
<b>KPI</b>	tempi medi di erogazione dei servizi		
<b>TARGET</b>	mantenimento tempi rilevati nel 2016	Σ tempi + 51	
<b>PESO</b>	30%		30
<b>DESCRIZIONE</b>	Monitoraggio risorse		
<b>AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE</b>	tutte		
<b>KPI (peso 50%)</b>	risorse per Interventi Economici		
<b>TARGET</b>	utilizzo => 80%	77,28%	
<b>DESCRIZIONE</b>	Incidenza Oneri Personale su Proventi Correnti		
<b>AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE</b>	tutte		
<b>KPI (peso 50%)</b>	valori di bilancio	consuntivo 28,16%	
<b>TARGET</b>	consuntivo <= preventivo	preventivo 29,22%	
<b>PESO</b>	20%		19,66
<b>DESCRIZIONE</b>	Indagine di customer satisfaction esterna		
<b>AREE/UNITA' ORGANIZZATIVE</b>	Unità organizzative dedicate ai servizi esterni		
<b>KPI</b>	giudizi 3-4-5		
<b>TARGET</b>	> 80%	90%	
<b>PESO</b>	10%		10
<b>Performance organizzativa conseguita dall'Ente</b>			<b>99,66</b>

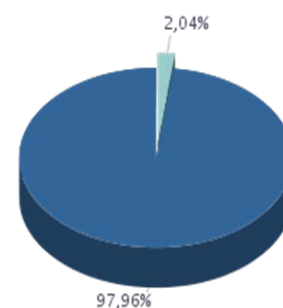
### 3.3 Obiettivi e piani operativi

In questa sezione viene data evidenza della performance del dettaglio operativo annuale del Piano, ossia gli ultimi due livelli dell'albero della performance *Obiettivi Operativi* e le relative *Azioni*, che si collegano ai livelli primari di Aree e Obiettivi strategici per il tramite dei *programmi*.

Prima dell'analisi sugli esiti del processo di monitoraggio, con la relativa rendicontazione dei risultati conseguiti, vengono riportati alcuni prospetti d'insieme che evidenziano il grado di raggiungimento della generalità degli obiettivi operativi programmati e, in dettaglio, la performance ottenuta dalle Aree Organizzative della struttura camerale, con indicazione per Servizio e/o ufficio.

**Grado di raggiungimento degli Obiettivi**

Obiettivi Operativi raggiunti	Obiettivi Operativi non raggiunti	Soglia per il raggiungimento	N° Totale di Obiettivi
48	1	85,00%	49



Obiettivo Operativo	Performance
Adeguamento segnaletica e cartellonistica in concomitanza con la fine dei lavori di ristrutturazione	50,00%
Agroalimentare	100,00%
Albo imprese artigiane - Prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	100,00%
Alternanza scuola-lavoro: iniziative formative e stage in CCIAA	87,50%
Analisi della domanda di professioni e di formazione delle imprese	100,00%
Assicurare la trasparenza nel rilascio di certificazioni e visure mediante adozione di idonee misure di prevenzione	100,00%
Attivazione iniziative di sponsorizzazione	100,00%
Azioni di protezione nel settore vitivinicolo	100,00%
Commercio con l'estero: miglioramento efficienza nella gestione del rilascio dei documenti a valere per l'estero	100,00%
Comunicare il cambiamento	100,00%
Digitalizzazione della Camera di Commercio	100,00%
Gestione amministrativa organismi partecipati	100,00%
Indirizzario Unico Area Affari Economici	100,00%

Interventi plurisettoriali finalizzati alla promozione del Sistema Verona	100,00%
Meccanica e Macchinari	100,00%
Miglioramento delle attrezzature e dei servizi del sistema informatico camerale	100,00%
Mobile e Marmo	100,00%
Ortofrutta	100,00%
Potenziamento delle Infrastrutture strategiche, attraverso la gestione delle partecipazioni dell'Ente	100,00%
Processi del Servizio Regolazione del Mercato	100,00%
Processi dell'ufficio Albo artigiani	100,00%
Processi relativi al Servizio Organizzazione e Personale	100,00%
Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali	100,00%
Processi relativi al Sistema Qualità	100,00%
Processi relativi all'ufficio Provveditorato	100,00%
Processi relativi all'ufficio Segreteria	100,00%
Realizzazione eventi di formazione per professionisti e imprese	91,67%
Realizzazione eventi di informazione per consumatori e imprese	100,00%
Realizzazione report, studi, ricerche e relazioni	100,00%
Realizzazioni grafiche del Servizio Promozione e Sviluppo	100,00%
Registro Alternanza Scuola-Lavoro	100,00%
Registro Imprese - controllo qualità dati e aggiornamento procedure	99,29%
Servizi Anagrafici - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza e la P.A.	98,33%
Servizi Anagrafici - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	100,00%
Servizi certificativi e delle attività dirette al pubblico: miglioramento dell'efficienza nella gestione dei documenti	100,00%
Servizio Artigianato e Certificazioni - Attività di comunicazione esterna	100,00%
Servizio Promozione - Attività informative	100,00%
Servizio Promozione attività in tema di anticorruzione e trasparenza	100,00%
Servizio Ragioneria e Affari generali: misure per contrastare il fenomeno della corruzione e adempimenti a tutela della trasparenza	100,00%
Servizio Regolazione del Mercato - diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa	100,00%
Sistema Moda	100,00%
Sostegno finanziario all' economia locale	100,00%
Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie	100,00%
Turismo e Cultura	100,00%
Uffici di Staff - attività in materia di anticorruzione e trasparenza	100,00%
Ufficio Gestione Risorse Umane - Supporto alle attività nell'ambito dell'alternanza scuola-lavoro	100,00%
Ufficio Provveditorato - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	98,37%
Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e delle imprese	97,77%
Vino e olio	100,00%

### Performance di struttura

La struttura organizzativa della Camera di commercio è suddivisa in quattro Aree (Uffici di Staff, Affari economici, Anagrafe e Registri, Affari amministrativi). I Servizi ed uffici che fanno capo all'Area Affari Amministrativi, al momento priva di figura dirigenziale, sono stati affidati alla dirigenza camerale con specifici incarichi ad interim.

Di seguito si riportano i valori di sintesi della performance di struttura, seguiti da prospetti di dettaglio per Servizi/uffici in riferimento alle Aree dirigenziali di responsabilità:

Performance di Struttura			
Dirigente Responsabile	Area Organizzativa	Performance	media
CESARE VENERI - Area Staff e incarico ad interim	STAFF SEGRETARIO GENERALE	95,83%	97,92%
	RAGIONERIA E AFFARI GENERALI	100%	
RICCARDO BORGHERO - Area Affari Economici e incarico ad interim	PROMOZIONE	100%	99,04%
	STUDI E RICERCA	100%	
	REGOLAZIONE DEL MERCATO	97,12%	
PIETRO SCOLA - Area Anagrafe e Registri ed incarico ad interim	REGISTRO IMPRESE	99,40%	99,65%
	ARTIGIANATO E CERTIFICAZIONI	100%	
	ORGANIZZAZIONE E PERSONALE	100%	
	Provveditorato e Servizi Generali	99,19%	

Dettaglio operativo e risultati

STAFF SEGRETARIO GENERALE (AA)					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Digitalizzazione della Camera di Commercio	Realizzazione APP della Camera di Commercio di Verona - attività trasversale	100%
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Servizio Promozione - Attività informative	Realizzazione House Organ - attività trasversale	100%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Sistema Qualità	Passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015 con risorse interne - attività trasversale	100%
		Ricerca di nuove fonti di finanziamento	Attivazione iniziative di sponsorizzazione	Realizzazione attività ricerca sponsor per iniziative - attività trasversale	100%
Segreterie Presidente e Segretario Generale (AA1)					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	01.01 - Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	Gestione Partecipazioni	Gestione amministrativa organismi partecipati	Aggiornamento data base rappresentanti camerali in organismi partecipati	100%
				Raccolta report post assemblee organismi partecipati e relazioni informative alla Giunta	100%
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Uffici di Staff - attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Aggiornamento e pubblicazione mensile elenchi provvedimenti adottati dagli Organi camerali	100%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi all'ufficio Segreteria	Gestione contatti telefonici centralino VOIP	100%
URP - Comunicazione - Ambiente (AA2)					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Comunicare il cambiamento	Comunicare il cambiamento con l'aggiornamento on line della Carta dei servizi	100%
				Comunicare il cambiamento con l'invio di una Newsletter speciale	100%
				Comunicare il cambiamento tramite i social media Facebook e Twitter	100%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Adeguamento segnaletica e cartellonistica in concomitanza con la fine dei lavori di ristrutturazione	Progetto grafico per la realizzazione di cartellonistica con immagine coordinata	50%
Controllo di gestione e Valutazione strategica (AA3)					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Uffici di Staff - attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Ciclo di gestione della performance - verifica processo di integrazione con azioni del Piano di prevenzione corruzione e trasparenza	100%
				Rilevazione costi dei processi camerali	100%

Dettaglio operativo e risultati

RAGIONERIA E AFFARI GENERALI (DA) - interim						
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance	
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Digitalizzazione della Camera di Commercio	Realizzazione APP della Camera di Commercio di Verona - attività trasversale	100%	
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Ufficio Provveditorato - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	Linee guida gestione fornitori	100%	
		Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Servizio Promozione - Attività informative	Realizzazione House Organ - attività trasversale	100%	
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni		Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali	Gestione fornitori/clienti - Pagamento in tempi inferiori alla norma di legge	100%
				Processi relativi al Sistema Qualità	Incarichi di consulenza e collaborazione esterna	100%
				Processi relativi all'ufficio Provveditorato	Passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015 con risorse interne - attività trasversale	100%
				Ricerca di nuove fonti di finanziamento	Gestione sale - attività trasversale	100%
			Linee guida gestione sponsorizzazioni	100%		
			Realizzazione attività ricerca sponsor per iniziative - attività trasversale	100%		
Contabilità (DA1)						
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance	
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	01.01 - Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	Gestione Partecipazioni	Potenziamento delle Infrastrutture strategiche, attraverso la gestione delle partecipazioni dell'Ente	Aggiornamento partecipazioni	100%	
				Partecipazione dell'Ente alle Assemblee delle società partecipate	100%	
				Piano di revisione straordinaria delle partecipazioni dell'Ente secondo le disposizioni dell'art.24 d.Lgs 175/2016 (Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica)	100%	
				Tempestività gestione procedure inerenti aumenti di capitale/cessioni/liquidazioni/affrancamenti in società o organismi partecipati	100%	
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Servizio Ragioneria e Affari generali: misure per contrastare il fenomeno della corruzione e adempimenti a tutela della trasparenza	Amministrazione trasparente: ottimizzazione flussi di pubblicazione	100%	
				Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio	100%	
				Enti controllati - Aggiornamento sezione informativa	100%	
				Pubblicazione Indice tempestività pagamenti	100%	
				Aggiornamento fascicolo informatico per singola partecipata	100%	
03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali				
Gestione economica del personale (DA2)						
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance	
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Servizio Ragioneria e Affari generali: misure per contrastare il fenomeno della corruzione e adempimenti a tutela della trasparenza	Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio	100%	



Dettaglio operativo e risultati

03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali	Adeguamento fascicoli dei dipendenti camerali - attività 1^ semestre	100%
				Adeguamento fascicoli dei dipendenti camerali - attività 2^ semestre	100%
				Aggiornamento archivio collaboratori - attività 1^ semestre	100%
				Aggiornamento archivio collaboratori - attività 2^ semestre	100%
				Gestione pratiche assistenziali e previdenziali per dipendenti in uscita per mobilità presso altri enti	100%

**Diritto annuo (DA3)**

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Servizio Ragioneria e Affari generali: misure per contrastare il fenomeno della corruzione e adempimenti a tutela della trasparenza	Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio	100%
				Comunicazione di irregolarità del diritto annuale 2015	100%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali	Controllo procedure riscossione ed emissione ruoli esattoriali	100%
				Recupero crediti diritto annuale nei confronti delle società di capitali cessate	100%

**Affari generali e giuridici/Protocollo informatico/Gestione (DA4)**

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	01.01 - Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	Gestione Partecipazioni	Potenziamento delle Infrastrutture strategiche, attraverso la gestione delle partecipazioni dell'Ente	Piano di revisione straordinaria delle partecipazioni dell'Ente secondo le disposizioni dell'art.24 d.Lgs 175/2016 (Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica)	100%
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Servizio Ragioneria e Affari generali: misure per contrastare il fenomeno della corruzione e adempimenti a tutela della trasparenza	Adozione misure in materia di prevenzione della corruzione e a tutela della trasparenza dell'attività amministrativa	100%
				Amministrazione trasparente: ottimizzazione flussi di pubblicazione	100%
				Gruppo di lavoro su trasparenza e anticorruzione	100%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali	Ottimizzazione nella gestione dei flussi documentali: 1 semestre	100%
				Ottimizzazione nella gestione dei flussi documentali: 2 semestre	100%
			Razionalizzazione attività di protocollazione	100%	
			Scarto d'archivio - conclusione procedura	100%	

Dettaglio operativo e risultati

PROMOZIONE E SVILUPPO (BA)						
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance	
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Digitalizzazione della Camera di Commercio	Area Affari Economici implementazione dati in un sistema di CRM (Customer Relationship Management)	100%	
				Realizzazione APP della Camera di Commercio di Verona - attività trasversale	100%	
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Servizio Promozione - Attività informative	Realizzazione House Organ - attività trasversale	100%	
				Presenza sui network (facebook, twitter, Youtube)	100%	
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Ricerca di nuove fonti di finanziamento	Processi relativi al Sistema Qualità	Passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015 con risorse interne - attività trasversale	100%
				Indirizzario Unico Area Affari Economici	Indirizzario Unico Area Affari Economici	100%
				Realizzazioni grafiche del Servizio Promozione e Sviluppo	Realizzazione guida Verona Wine top e Verona Olive Oil Contest con risorse interne	100%
			Attivazione iniziative di sponsorizzazione	Realizzazione attività ricerca sponsor per iniziative - attività trasversale	100%	
Organizzazione eventi (BA3)						
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance	
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione	Interventi plurisetoriali finalizzati alla promozione del Sistema Verona	Emozioni Artigiane	100%	
			Mobile e Marmo	Aggiornamento costante portale Arredamento	100%	
			Sistema Moda	Verona Fashion	100%	
			Turismo e Cultura	Start up nuovi servizi Great Wine Capitals	100%	
				Start up nuovi servizi Mirabilia	100%	
			Vino e olio	14 ^ edizione concorso enologico Verona Wine Top	100%	
				3 ^ edizione Verona Olive Oil Contest	100%	
Aggiornamento portale Verona Wine Top	100%					
Servizi finanziari - Contributi (BA4)						
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance	
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	Finanziamenti ai diversi settori economici	Sostegno finanziario all' economia locale	Liquidazione contributi camerali Bando Innovazione Tecnologica anno 2016	100%	
				Riduzione tempi medi liquidazione contributi Bando Generale	100%	
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Servizio Promozione attività in tema di anticorruzione e trasparenza	Controlli su contributi camerali	100%	
				Registro Nazionale per gli Aiuti di Stato	100%	
				Verifica imprese socie affidate (Bandi Confidi 2016)	100%	

Dettaglio operativo e risultati

Turismo e Cultura (BA7)					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione	Interventi plurisetoriali finalizzati alla promozione del Sistema Verona	Eventi Destinazione Verona ed incoming	100%
			Turismo e Cultura	DMO (Destination Management Organisation)	100%
				Start up nuovi servizi Great Wine Capitals	100%
				Start up nuovi servizi Mirabilia	100%
	Vino e olio	14 ^ edizione concorso enologico Verona Wine Top	100%		
	02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale	Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia	Realizzazione report, studi, ricerche e relazioni	Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese attività 1 ^ semestre	100%
Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese attività 2 ^ semestre				100%	
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Servizio Promozione - Attività informative	Presenza sui network (facebook, twitter, Youtube)	100%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Indirizzario Unico Area Affari Economici	Indirizzario Unico Area Affari Economici	100%
			Processi relativi al Sistema Qualità	Indagine esterna di Customer Satisfaction	100%
Competitività e Mercati (BA8)					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione	Agroalimentare	Aggiornamento portale Agroalimentare	100%
			Interventi plurisetoriali finalizzati alla promozione del Sistema Verona	Aggiornamento portale Automazione	100%
				Progetto Chamber Mentoring For International Growth	100%
				Realizzazione Country Presentation	100%
			Meccanica e Macchinari	Incoming meccanica	100%
			Mobile e Marmo	Progetto Eccellenze in Digitale 2016-2017 Le Camere di Commercio per il futuro del made in Italy e Ars Digitalia	100%
			Sistema Moda	Aggiornamento portale Abbigliamento (moda)	100%
			Turismo e Cultura	Start up nuovi servizi Great Wine Capitals	100%
				Start up nuovi servizi Mirabilia	100%
Vino e olio	14 ^ edizione concorso enologico Verona Wine Top	100%			
Centro Elaborazione Dati - Stamperia (BA6)					
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione	Ortofrutta	Convegni Cultivar	100%
	02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale	Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia	Realizzazione report, studi, ricerche e relazioni	Rapporto annuale sull'economia provinciale e Verona nel mondo	100%

Dettaglio operativo e risultati

03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Miglioramento delle attrezzature e dei servizi del sistema informatico camerale	Report trimestrali statistiche accessi sito istituzionale e abilitazioni personale camerale	100%
				Revisione Policy Disaster Recovery	100%
				Supporto e formazione rete e sistemi multimediali nuove sale	100%
				Supporto per utilizzo moduli applicativi e funzionalità complementari del sito istituzionale	100%
				Supporto tecnico al Provveditorato per gara attrezzature stamperia	100%
				Realizzazioni grafiche del Servizio Promozione e Sviluppo	100%

**STUDI E RICERCA (BB )**

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Digitalizzazione della Camera di Commercio	Area Affari Economici implementazione dati in un sistema di CRM (Customer Relationship Management)	100%
				Realizzazione APP della Camera di Commercio di Verona attività trasversale	100%
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Servizio Promozione - Attività informative	Realizzazione House Organ - attività trasversale	100%
				03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni
	Ricerca di nuove fonti di finanziamento	Attivazione iniziative di sponsorizzazione	Realizzazione attività ricerca sponsor per iniziative - attività trasversale	100%	

**Sportello informazione economico-statistica (BB1)**

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	Orientamento al lavoro e alle professioni	Analisi della domanda di professioni e di formazione delle imprese	Elaborazione e diffusione risultati indagine Excelsior	100%
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale	Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia	Realizzazione report, studi, ricerche e relazioni	Monitoraggio export veronese	100%
				Rapporto annuale sull'economia provinciale e Verona nel mondo	100%
				Realizzazione schede comunali	100%
				Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese attività 1^ semestre	100%
				Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese attività 2^ semestre	100%
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Indirizzario Unico Area Affari Economici	Indirizzario Unico Area Affari Economici	100%

**Centro studi (BB2)**

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	Orientamento al lavoro e alle professioni	Analisi della domanda di professioni e di formazione delle imprese	Elaborazione e diffusione risultati indagine Excelsior	100%

Dettaglio operativo e risultati

02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione	Turismo e Cultura	DMO (Destination Management Organisation)	100%
	02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale	Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia	Realizzazione report, studi, ricerche e relazioni	Monitoraggio export veronese	100%
				Rapporto annuale sull'economia provinciale e Verona nel mondo	100%
				Realizzazione schede comunali	100%
				Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese attività 1^ semestre	100%
Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese attività 2^ semestre	100%				
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Indirizzario Unico Area Affari Economici	Indirizzario Unico Area Affari Economici	100%
			Processi relativi al Sistema Qualità	Indagine esterna di Customer Satisfaction	100%
				Indagine interna di Customer Satisfaction	100%

**REGOLAZIONE DEL MERCATO (DC) - interim**

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Digitalizzazione della Camera di Commercio	Area Affari Economici implementazione dati in un sistema di CRM (Customer Relationship Management)	100%
				Realizzazione APP della Camera di Commercio di Verona - attività trasversale	100%
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Servizio Promozione - Attività informative	Realizzazione House Organ - attività trasversale	100%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Ricerca di nuove fonti di finanziamento	Processi relativi al Sistema Qualità	Passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015 con risorse interne - attività trasversale
Attivazione iniziative di sponsorizzazione				Realizzazione attività ricerca sponsor per iniziative - attività trasversale	100%

**Tutela consumatore/Fede pubblica/Attività sanzionatoria (DC1)**

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	Orientamento al lavoro e alle professioni	Alternanza scuola-lavoro: iniziative formative e stage in CCIAA	Tutela del consumatore - attività alternanza scuola-lavoro	100%
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	Attività di regolazione, tutela e monitoraggio del mercato	Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e delle imprese	Attività sanzionatoria - Ordinanze emesse 1^ semestre	92,09%
				Attività sanzionatoria - Ordinanze emesse 2^ semestre	100%
				Attività sanzionatoria:emissione minuta ruolo	100%
				Attività sanzionatoria:verifica pagamenti ruolo 2013	100%
Tutela della fede pubblica - verifiche sui concorsi a premio	100%				
02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	Assistenza e supporto alle imprese	Realizzazione eventi di informazione per consumatori e imprese	Realizzazione eventi informativi con associazioni di categoria	100%	

Dettaglio operativo e risultati

03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Servizio Regolazione del Mercato - diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa	Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Attività sanzionatoria	100%
--	-------------------------------------	--	--	---	------

**Metrologia legale/Vigilanza prodotti (DC2)**

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	Attività di regolazione, tutela e monitoraggio del mercato	Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e delle imprese	Attività di sorveglianza su metalli preziosi - 1^ semestre	50%
				Attività di sorveglianza su metalli preziosi - 2^ semestre	100%
				Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori - 1^ semestre	100%
				Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori - 2^ semestre	100%
				Controllo su preimballaggi - 1^ semestre	100%
				Controllo su preimballaggi - 2^ semestre	100%
				Vigilanza strumenti metrici - 1^ semestre	100%
				Vigilanza strumenti metrici - 2^ semestre	100%
02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	Assistenza e supporto alle imprese	Realizzazione eventi di formazione per professionisti e imprese	Realizzazione eventi di informazione per consumatori e imprese	Diffusione della conoscenza in materia di metrologia legale	100%
				Diffusione della conoscenza in materia di vigilanza prodotti	100%
				Realizzazione di campagne di informazione via pec	100%
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Servizio Regolazione del Mercato - diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa	Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Metrologia legale	100%
				Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Vigilanza prodotti	100%

**Borsa merci/Prezzi e tariffe (DC3)**

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	Orientamento al lavoro e alle professioni	Alternanza scuola-lavoro: iniziative formative e stage in CCIAA	Sportello Tutela proprietà intellettuale - attività alternanza scuola-lavoro	0%
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività	Azioni di protezione nel settore vitivinicolo	Rinnovo licenze marchi e vini e aggiornamento banca dati	100%
				Rinnovo registrazioni marchi camerali e azioni di tutela	100%
	02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	Assistenza e supporto alle imprese	Realizzazione eventi di formazione per professionisti e imprese	Seminari Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese vitivinicole	100%
				Seminari Sostegno alla competitività delle imprese nel settore agroalimentare	66,67%
				Sportello Tutela proprietà Intellettuale - seminari 1^ semestre	100%
Sportello Tutela proprietà Intellettuale - seminari 2^ semestre	50%				
Realizzazione eventi di informazione per consumatori e imprese	Realizzazione eventi informativi su edilizia con associazioni di categoria	100%			

Dettaglio operativo e risultati

03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Servizio Regolazione del Mercato - diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa	Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Marchi e Brevetti / Protesti	100%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi del Servizio Regolazione del Mercato	Monitoraggio tempi di evasione istanze di cancellazione protesti	100%

**Mediazione e Arbitrato/Marchi e brevetti (DC4 )**

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	Orientamento al lavoro e alle professioni	Alternanza scuola-lavoro: iniziative formative e stage in CCIAA	Mediazione a Arbitrato - alternanza scuola-lavoro - attività 1^ semestre	100%
				Mediazione a Arbitrato - alternanza scuola-lavoro - attività 2^ semestre	100%
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	Attività di regolazione, tutela e monitoraggio del mercato	Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie	Gestione Organismo di mediazione: miglioramento della performance di gestione delle procedure	100%
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Servizio Regolazione del Mercato - diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa	Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Mediazione	100%

Dettaglio operativo e risultati

PUBBLICITA' LEGALE E SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLE IMPRESE (CA)						
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance	
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Digitalizzazione della Camera di Commercio	Realizzazione APP della Camera di Commercio di Verona - attività trasversale	100%	
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Servizio Promozione - Attività informative	Realizzazione House Organ - attività trasversale	100%	
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni Ricerca di nuove fonti di finanziamento		Processi relativi al Sistema Qualità	Passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015 con risorse interne - attività trasversale	100%
				Attivazione iniziative di sponsorizzazione	Realizzazione attività ricerca sponsor per iniziative - attività trasversale	100%
Registro delle Imprese (CA1)						
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance	
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Servizi Anagrafici - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza e la P.A.	Assistenza Qualificata alle imprese (art. 25 CAD)	100%	
				Diffusione utilizzo SUAP telematico	100%	
				Nuovo servizio di assistenza specialistica per la costituzione di startup innovative srl con modalità informatiche e modello tipizzato (art. 24 CAD)	90%	
				Pulizia PEC pubblicate nel Registro delle Imprese	100%	
				Sovraindebitamento: realizzazione di uno spazio web	90%	
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Servizi Anagrafici - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	Agenti di affari in mediazione: individuazione di iniziative volte a garantire il rispetto della legalità nel settore economico della intermediazione immobiliare	100%	
				Controllo a campione pratiche SCIA	100%	
				Start up innovative costituite con modalità informatica e modello tipizzato: attività di controllo	100%	
				Uffici Registro Imprese - Abilitazioni e Sanzioni- Assistenza qualificata alle imprese: attuazione del Piano di prevenzione della corruzione	100%	
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Registro Imprese - controllo qualità dati e aggiornamento procedure	Cancellazioni d'ufficio	100%	
				Controllo requisiti start up PMI innovative incubatori certificati	100%	
				Creazione quadri sinottici sulle sanzioni delle società	100%	
				Deposito del bilancio d'esercizio: controllo dell'assolvimento dell'adempimento	100%	
				Estensione a nuove tipologie di pratiche del miglioramento dei tempi di evasione	100%	
Revisione dinamica dei mediatori: avvio della procedura	90%					
Telelavoro	100%					



Dettaglio operativo e risultati

**Abilitazioni/Sanzioni (CA2 )**

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Servizi Anagrafici - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza e la P.A.	Pulizia PEC pubblicate nel Registro delle Imprese	100%
				Sovraindebitamento: realizzazione di uno spazio web	90%
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Servizi Anagrafici - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	Agenti di affari in mediazione: individuazione di iniziative volte a garantire il rispetto della legalità nel settore economico della intermediazione immobiliare	100%
				Controllo a campione pratiche SCIA	100%
				Uffici Registro Imprese - Abilitazioni e Sanzioni- Assistenza qualificata alle imprese: attuazione del Piano di prevenzione della corruzione	100%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Registro Imprese - controllo qualità dati e aggiornamento procedure	Controllo requisiti start up PMI innovative incubatori certificati	100%
				Creazione quadri sinottici sulle sanzioni delle società	100%
				Estensione a nuove tipologie di pratiche del miglioramento dei tempi di evasione	100%
				Telelavoro	100%

**Carte digitali e Sedi decentrate/Alternanza scuola-lavoro/SU (CA3 )**

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	Orientamento al lavoro e alle professioni	Registro Alternanza Scuola-Lavoro	Registro Alternanza Scuola-Lavoro	100%
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Servizi Anagrafici - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza e la P.A.	Diffusione utilizzo SUAP telematico	100%
				SPID: attivazione del nuovo servizio di rilascio dello SPID	100%
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Servizi Anagrafici - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	Uffici Registro Imprese - Abilitazioni e Sanzioni- Assistenza qualificata alle imprese: attuazione del Piano di prevenzione della corruzione	100%

**Assistenza Qualificata alle Imprese (CA4 )**

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Servizi Anagrafici - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	Start up innovative costituite con modalità informatica e modello tipizzato: attività di controllo	100%
				Uffici Registro Imprese - Abilitazioni e Sanzioni- Assistenza qualificata alle imprese: attuazione del Piano di prevenzione della corruzione	100%

**ARTIGIANATO E CERTIFICAZIONI (CB)**

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Digitalizzazione della Camera di Commercio	Realizzazione APP della Camera di Commercio di Verona - attività trasversale	100%
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Servizio Promozione - Attività informative	Realizzazione House Organ - attività trasversale	100%

Dettaglio operativo e risultati

MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Sistema Qualità	Passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015 con risorse interne - attività trasversale	100%
		Ricerca di nuove fonti di finanziamento	Attivazione iniziative di sponsorizzazione	Realizzazione attività ricerca sponsor per iniziative - attività trasversale	100%

**Albo imprese artigiane (CB1)**

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Albo imprese artigiane - Prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	Albo Imprese Artigiane - Controllo pratiche non evase	100%
				Albo Imprese Artigiane: controllo a campione pratiche evase per verifica requisiti attività 2 <sup>^</sup> semestre	100%
				Albo Imprese Artigiane: controllo a campione pratiche evase per verifica requisiti - attività 1 <sup>^</sup> semestre	100%
				Albo Imprese Artigiane: controllo a campione sulle Segnalazioni Certificate di Inizio Attività	100%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Servizio Artigianato e Certificazioni - Attività di comunicazione esterna	Ufficio Albo Imprese Artigiane - Implementazioni nel nuovo sito internet	100%
				Continuazione pulizia archivio Albo Artigiani: imprese riportanti in visura il riconoscimento dell' artigianato artistico	100%
			Monitoraggio e contenimento dei tempi medi evasione delle pratiche telematiche artigiane	100%	

**Certificazioni estero/Certificazioni e vidimazioni (CB2)**

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance	
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Assicurare la trasparenza nel rilascio di certificazioni e visure mediante adozione di idonee misure di prevenzione	Controlli su rilascio certificati e visure allo sportello	100%	
				Controlli su rilascio certificati di libera vendita	100%	
				Controlli sulle dichiarazioni rese per il rilascio dei certificati di origine comunitari	100%	
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Servizio Artigianato e Certificazioni - Attività di comunicazione esterna	Certificazioni Estero - Certificati e vidimazioni - implementazioni nel nuovo sito internet	100%
					Mantenimento della performance nei tempi di rilascio dei certificati comunitari di origine, con maggiori volumi di attività'.	100%
					Riduzione dei tempi per il rilascio dei carnet ATA	100%
			Servizi certificativi e delle attività dirette al pubblico: miglioramento dell'efficienza nella gestione dei documenti	Visto poteri di firma - documenti per l'estero	100%	
				Mantenimento della performance nei tempi per il rilascio elenchi imprese rispetto ai tempi previsti	100%	
				Mantenimento della performance nei tempi per la vidimazione di libri e registri, con maggiori volumi di attività'.	100%	

**Antiriciclaggio (CB3)**

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Albo imprese artigiane - Prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	Nuova attività di controllo finalizzato all'applicazione della normativa antiriciclaggio relativamente a start up innovative	100%

Dettaglio operativo e risultati

ORGANIZZAZIONE E PERSONALE (DB)- interim						
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance	
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Digitalizzazione della Camera di Commercio	Realizzazione APP della Camera di Commercio di Verona - attività trasversale	100%	
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Servizio Promozione - Attività informative	Realizzazione House Organ - attività trasversale	100%	
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni		Processi relativi al Servizio Organizzazione e Personale	Realizzazione processo di riorganizzazione alla luce del D.lgs. 219/2016	100%
				Processi relativi al Sistema Qualità	Passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015 con risorse interne - attività trasversale	100%
				Processi relativi all'ufficio Provveditorato	Gestione sale - attività trasversale	100%
Ricerca di nuove fonti di finanziamento	Attivazione iniziative di sponsorizzazione	Realizzazione attività ricerca sponsor per iniziative - attività trasversale	100%			
Gestione risorse umane/Formazione/Relazioni sindacali (DB1)						
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance	
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	Orientamento al lavoro e alle professioni	Ufficio Gestione Risorse Umane - Supporto alle attività nell'ambito dell'alternanza scuola-lavoro	Ufficio Gestione Risorse Umane - Supporto alle attività nell'ambito dell'alternanza scuola-lavoro	100%	
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Servizio Organizzazione e Personale	Riorganizzazione dei processi interni ufficio GRU	100%	
Provveditorato e Servizi generali (Dd1) - interim						
Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Obiettivo Operativo	Azione	Performance	
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Digitalizzazione della Camera di Commercio	Realizzazione APP della Camera di Commercio di Verona - attività trasversale	100%	
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Ufficio Provveditorato - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	Emissione buoni d'ordine	93,48%	
				Linee guida gestione fornitori	100%	
		Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Servizio Promozione - Attività informative	Realizzazione House Organ - attività trasversale	100%	
				Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali	Gestione fornitori/clienti - Pagamento in tempi inferiori alla norma di legge	100%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni		Processi relativi al Sistema Qualità	Passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015 con risorse interne - attività trasversale	100%
				Processi relativi all'ufficio Provveditorato	Gestione sale - attività trasversale	100%
					Inventario	100%
			Linee guida gestione sponsorizzazioni	100%		

### *Il dettaglio operativo*

Il prospetto che segue è utile per fornire ulteriori elementi di dettaglio nell'analisi di rendicontazione dei risultati raggiunti: per ognuno degli obiettivi operativi, e per le relative azioni sottostanti, sono riportati la descrizione dell'indicatore di misurazione associato, dell'eventuale peso allo stesso assegnato, del valore atteso e di quello ottenuto; oltre ad essere quest'ultimo rapportato, ed eventualmente mediato, come valore di "figlio" sull'elemento "padre" cui appartiene.

Relativamente al formato grafico adottato, stante la quantità di informazioni riportate ed anche per non comprometterne la leggibilità, lo schema, seppure rispetti l'ordinamento dell'albero della performance, prende avvio da un livello intermedio dell'alberatura, ossia dai Programmi, che costituiscono un "anello di congiunzione" tra i livelli primari di programmazione strategica e le attività annuali. I programmi, infatti, non sono associati a specifici indicatori di misurazione ma, attraverso il meccanismo di risalita della performance, incorporano i risultati degli obiettivi operativi, riportandoli verso gli obiettivi strategici.

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET		Risultati annuali			COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso	Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance	
						Obiettivo o Azione	
OBIETTIVO OPERATIVO							
AZIONE							
<b>Gestione Partecipazioni (PR17.)</b>						<b>100%</b>	
<b>Potenziamento delle Infrastrutture strategiche, attraverso la gestione delle partecipazioni dell'Ente (OO103.)</b>						<b>100%</b>	
	Volume di attività gestito dal personale addetto al processo di gestione delle partecipazioni strategiche in termini di numero di partecipazioni possedute	1,00	>= 7	13,33	100%		
Aggiornamento partecipazioni (AZ403.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	= SI	SI	100%		100%
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	= SI	SI	100%		Effettuati 2 aggiornamenti annuali dell'area riservata consiglieri, ultimo aggiornamento 23/11/2017
Partecipazione dell'Ente alle Assemblee delle società partecipate (AZ402.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	= SI	SI	100%		100%
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	= SI	SI	100%		predisposti nei termini i provvedimenti per le partecipazioni alle assemblee dei soci
Piano di revisione straordinaria delle partecipazioni dell'Ente secondo le disposizioni dell'art.24 D.Lgs. 175/2016 (Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica) (AZ400.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	= SI	SI	100%		100%
Tempestività gestione procedure inerenti aumenti di capitale/cessioni/liquidazioni/affrancamenti in società o organismi partecipati (AZ401.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	= SI	SI	100%		100%
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	= SI	SI	100%		predisposto il piano per giugno, tuttavia la scadenza è stata rinviata con decreto al 30 settembre 2017. Con DG n. 136 del 28 giugno 2017 l'approvazione è stata quindi posticipata. Il piano di revisione straordinaria si è concluso con l'adozione della D.G. 208 DEL 27/09/2017
<b>Gestione amministrativa organismi partecipati (OO106.)</b>						<b>100%</b>	
Aggiornamento data base rappresentanti camerali in organismi partecipati (AZ433.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	= SI	SI	100%		100%
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	= SI	SI	100%		E' stato costantemente aggiornato il data base relativo alle rappresentanze camerali implementandolo, ove possibile, con i dati relativi alle partecipate delle partecipate camerali.
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	= SI	SI	100%		
Raccolta report post assemblee organismi partecipati e relazioni informative alla Giunta (AZ434.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	= SI	SI	100%		100%
							Per tutte le assemblee tenutesi nel 2017 sono state predisposte e fornite alla Giunta camerale puntuali informative in merito alle risultanze delle stesse.
<b>Finanziamenti ai diversi settori economici (PR18.)</b>						<b>100%</b>	
<b>Sostegno finanziario all' economia locale (OO73.)</b>						<b>100%</b>	
Riduzione tempi medi liquidazione contributi Bando Generale (AZ486.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	= SI	SI	100%		100%
	Tempi medi gestione attività	1,00	<= 80	29,33	100%		
Liquidazione contributi camerali Bando Innovazione Tecnologica anno 2016 (AZ577.)	Grado di liquidazione contributi	1,00	>= 75%	100%	100%		100%

PROGRAMMA OBIETTIVO OPERATIVO AZIONE	Indicatore	TARGET		Risultati annuali			COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso	Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance	
						Obiettivo o Azione	
<b>Orientamento al lavoro e alle professioni (PR30.)</b>						96,88%	
<b>Ufficio Gestione Risorse Umane - Supporto alle attività nell'ambito dell'alternanza scuola-lavoro (OO144.)</b>						100%	
Ufficio Gestione Risorse Umane - Supporto alle attività nell'ambito delle attività di alternanza (AZ632.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	100%
	Redazione atti o documenti	1,00	=	SI	SI	100%	Stipulate convenzioni con n. 6 istituti scolastici per l'accoglienza di n. 26 studenti in ASL e patrocinio a n. 2 progetti PON (Comunicazione Giunta n. 14 del 28/6/2017) Nel secondo semestre ospitati 2 studentesse universitarie in tirocinio curriculare
<b>Alternanza scuola-lavoro: iniziative formative e stage in CCIAA (OO145.)</b>						87,5%	
Mediazione a Arbitrato - alternanza scuola-lavoro - attività 1^ semestre (AZ636.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	100%
	Eventi formativi o incontri specialistici	1,00	>=	1	1	100%	simulazione Liceo Messedaglia 11/4/2017
Mediazione a Arbitrato - alternanza scuola-lavoro - attività 2^ semestre (AZ637.)	Eventi formativi o incontri specialistici	0,50	>=	1	1	100%	100%
	Tirocinanti e/o stagisti	0,50	>=	2	2	100%	
Sportello Tutela proprietà intellettuale - attività alternanza scuola-lavoro (AZ635.)	Eventi formativi o incontri specialistici	1,00	>=	1	0	0%	0%
							Incontro presso liceo Messedaglia calendarizzato per il 25 ottobre e annullato dall'istituto il 19 ottobre; non rimesso in calendario per pensionamento responsabile ufficio e mancanza risorse da destinare all'attività
Tutela del consumatore - attività alternanza scuola-lavoro (AZ638.)	Tirocinanti e/o stagisti	1,00	>=	2	4	100%	100%
							Ospitati n. 4 tirocinanti per progetto alternanza scuola-lavoro
<b>Analisi della domanda di professioni e di formazione delle imprese (OO149.)</b>						100%	
Elaborazione e diffusione risultati indagine Excelsior (AZ654.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	100%
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	elaborazione dati Excelsior e predisposizione presentazioni e slide per visite delle scuole presso la CCIAA; elaborazioni per Università di Verona; presentazione risultati Excelsior in occasione dell'Alternanza Day
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50	=	SI	SI	100%	
<b>Registro Alternanza Scuola-Lavoro (OO151.)</b>						100%	
Registro Alternanza Scuola-Lavoro (AZ656.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	100%
	Eventi formativi o incontri specialistici	0,50	>=	1	1	100%	La campagna informativa è stata realizzata con invio mail massivo alle imprese e organizzato, in collaborazione con Ordine Avvocati, incontro per pubblicizzare l'iscrizione nel Registro. Realizzati specifici incontri per ambito territoriale-economico al fine di facilitare l'attivazione dei percorsi di ASL nei settori economici di maggiore interesse. Realizzati altresì specifici incontri per la creazione di un portale per la formazione sulla sicurezza nei posti di lavoro
	Sottoscrizione convenzioni, protocolli d'intesa o accordi di collaborazione	0,50	>=	2	4	100%	Le convenzioni sono state stipulate con Ordine dottori commercialisti, Ordine consulenti del lavoro, Ordine degli Ingegneri e Associazione tributaristi LAPET

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET		Risultati annuali			COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso	Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance	
						Obiettivo o Azione	
OBIETTIVO OPERATIVO							
AZIONE							
Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività (PR27.)						100%	
<b>Azioni di protezione nel settore vitivinicolo (OO139.)</b>						<b>100%</b>	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
Rinnovo licenze marchi e vini e aggiornamento banca dati (AZ639.)	Rinnovi registrazioni o licenze marchi	0,50	=	SI	SI	100%	100%
	Gestione e aggiornamento banche dati	0,50	=	SI	SI	100%	1/3/2017 rinnovate n.100 licenze marchio Valpolicella Ripasso 1/7/2017 rinnovate/concesse n. 621 licenze (scadenza agosto e novembre)
Rinnovo registrazioni marchi camerali e azioni di tutela (AZ567.)	Procedure di opposizione a tutela dei marchi	0,50	=	SI	SI	100%	100%
	Rinnovi registrazioni o licenze marchi	0,50	=	SI	SI	100%	Gestione procedure di opposizione in Danimarca e altri paesi UE per Ripassa, Francia per Gran Marone, Svezia per Ca'Marone, EUIPO per Reciojito, EUIPO e Svezia per Primarone Camaroni e Ripassi
<b>Attività di regolazione, tutela e monitoraggio del mercato (PR28.)</b>						<b>98,89%</b>	
<b>Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie (OO91.)</b>						<b>100%</b>	
	FTE personale a tempo indeterminato	1,00	<=	2,58	2,23	100%	
Gestione Organismo di mediazione: miglioramento della performance di gestione delle procedure (AZ357.)	Tempi medi gestione attività	1,00	<=	70	66	100%	100%
<b>Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e delle imprese (OO92.)</b>						<b>97,77%</b>	
	Procedure di verifica e controllo a tutela della sicurezza e trasparenza del mercato	1,00	=	SI	SI	100%	
Attività di sorveglianza su metalli preziosi - 1^ semestre (AZ366.)	Metrologia legale: verifiche su metalli preziosi	1,00	>=	4	2	50%	50%
							erano state calendarizzate due ispezioni per ciascuna uscita; invece alla fine le ispezioni si sono protratte per cui in quelle uscite è stata oggetto di vigilanza solo 1 impresa. Le 2 mancanti non è stato possibile reinserirle nella programmazione per motivi di tempo.
Attività di sorveglianza su metalli preziosi - 2^ semestre (AZ640.)	Metrologia legale: verifiche su metalli preziosi	1,00	>=	4	4	100%	100%
Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori 1^ semestre (AZ364.)	Atti di controllo eseguiti	1,00	>=	15	15	100%	100%
							Realizzate 5 ispezioni elettriche, 5 giocattoli, 3 Codice del consumo e 2 emissioni CO2
Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori 2^ semestre (AZ365.)	Atti di controllo eseguiti	1,00	>=	9	9	100%	100%
							Eseguite nel II semestre le seguenti ispezioni: 4 giocattoli 2 elettrici 1 tessile 1 DPI e 1 Codice del consumo
Attività sanzionatoria - Ordinanze emesse 1^ semestre (AZ372.)	Ordinanze emesse	1,00	>=	430	396	92,09%	92,09%
							causa assenza di una addetta per 5 settimane per malattia
Attività sanzionatoria - Ordinanze emesse 2^ semestre (AZ373.)	Ordinanze emesse	1,00	>=	220	221	100%	100%
Attività sanzionatoria:emissione minuta ruolo (AZ376.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	100%
							Emesse 2 minute di ruolo in data 04/10/2017 (96 posizioni) ed in data 19/12/2017 (264 posizioni) per complessive n. 360 posizioni

PROGRAMMA OBIETTIVO OPERATIVO AZIONE	Indicatore	TARGET		Risultati annuali			COMMENTO ALLA RILEVAZIONE	
		Peso	Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance Obiettivo o Azione		
Attività sanzionatoria:verifica pagamenti ruolo 2013 (AZ375.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	100%	Effettuato il controllo del 100% delle posizioni da verificare (n. 375)
Controllo su preimballaggi - 1^ semestre (AZ367.)	Imprese controllate	1,00	>=	2	2	100%	100%	
Controllo su preimballaggi - 2^ semestre (AZ368.)	Imprese controllate	1,00	>=	2	2	100%	100%	
Tutela della fede pubblica - verifiche sui concorsi a premio (AZ374.)	Verifiche sui concorsi a premio	1,00	>=	90%	100%	100%	100%	Effettuati nel 2° semestre 2017 n. 122 interventi, di cui n. 52 estrazioni e n. 70 chiusure. Sommati ai 106 interventi del primo semestre, in totale si contano 228 interventi.
Vigilanza strumenti metrici - 1^ semestre (AZ369.)	Imprese controllate	1,00	>=	70	78	100%	100%	
Vigilanza strumenti metrici - 2^ semestre (AZ370.)	Imprese controllate	1,00	>=	28	32	100%	100%	
<b>Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione (PR22.)</b>							<b>100%</b>	
<b>Vino e olio (OO76.)</b>							<b>100%</b>	
Realizzazione completa iniziativa o attività		1,00	=	SI	SI	100%	100%	
14^ edizione concorso enologico Verona Wine Top (AZ312.)	Imprese assistite dalla CCIAA	1,00	>=	85	85	100%	100%	
3^ edizione Verona Olive Oil Contest (AZ489.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	100%	32 imprese partecipanti al concorso per un totale di 42 campioni
Aggiornamento portale Verona Wine Top (AZ315.)	Aggiornamento costante del portale tematico	1,00	=	SI	SI	100%	100%	pubblicate 24 news e aggiornato il sito con le schede dei vincitori dell'edizione 2017 del concorso enologico Verona Wine Top
<b>Agroalimentare (OO77.)</b>							<b>100%</b>	
Realizzazione completa iniziativa o attività		1,00	=	SI	SI	100%	100%	
Aggiornamento portale Agroalimentare (AZ318.)	Aggiornamento costante del portale tematico	1,00	=	SI	SI	100%	100%	pubblicate 43 news
<b>Ortofrutta (OO78.)</b>							<b>100%</b>	
Realizzazione completa iniziativa o attività		1,00	=	SI	SI	100%	100%	
Convegni Cultivar (AZ319.)	incontri tra imprese e operatori	1,00	>=	3	4	100%	100%	sono stati realizzati 4 convegni inerenti il settore ortofrutticolo (cultivar e difese da parassiti)
<b>Mobile e Marmo (OO79.)</b>							<b>100%</b>	
Realizzazione completa iniziativa o attività		1,00	=	SI	SI	100%	100%	realizzato progetto ARS DIGITALIA. Hanno partecipato 53 imprese (23 imprese del marmo e 30 imprese del mobile)
Aggiornamento costante portale Arredamento (AZ322.)	Aggiornamento costante del portale tematico	1,00	=	SI	SI	100%	100%	pubblicate 22 news



PROGRAMMA OBIETTIVO OPERATIVO AZIONE	Indicatore	TARGET		Risultati annuali			COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso	Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance Obiettivo o Azione	
Progetto Eccellenze in Digitale 2016-2017 Le Camere di Commercio per il futuro del made in Italy (AZ578.)	CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)	0,50	>= 3,5	4,3	100%	100%	2 seminari informativi nel 1^ semestre cui sono seguite le consulenze da parte delle stagiste digitalizzatrici
	Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione	0,50	>= 30	92	100%	100%	
<b>Sistema Moda (OO80.)</b>						<b>100%</b>	
Aggiornamento portale Abbigliamento (moda) (AZ323.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	= SI	SI	100%	100%	pubblicate 24 news
	Aggiornamento costante del portale tematico	1,00	= SI	SI	100%	100%	
Verona Fashion (AZ571.)						100%	
	CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)	0,50	>= 3,5	4,89	100%	100%	
	Imprese assistite dalla CCIAA	0,50	>= 15	24	100%	100%	
<b>Interventi plurisetoriali finalizzati alla promozione del Sistema Verona (OO81.)</b>						<b>100%</b>	
Aggiornamento portale Automazione (AZ324.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	= SI	SI	100%	100%	pubblicate 18 news
	Aggiornamento costante del portale tematico	1,00	= SI	SI	100%	100%	
Emozioni Artigiane (AZ584.)						100%	
	CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)	0,50	>= 3,5	4,64	100%	100%	
	Imprese assistite dalla CCIAA	0,50	>= 15	20	100%	100%	
Eventi Destinazione Verona ed incoming (AZ583.)						100%	incoming Israele - educational tour settore turismo post Borsa Internazionale del Turismo
	Eventi Destinazione Verona ed incoming	1,00	>= 2	2	100%	100%	
Progetto Chamber Mentoring For International Growth (AZ581.)						100%	Brasile, Bulgaria, Danimarca, Rep. Ceca, Romania, Spagna, Svizzera
	Paesi interessati	1,00	>= 2	7	100%	100%	
Realizzazione Country Presentation (AZ582.)						100%	
	Country presentation	1,00	>= 3	4	100%	100%	
<b>Turismo e Cultura (OO128.)</b>						<b>100%</b>	
DMO (Destination Management Organisation) (AZ517.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	= SI	SI	100%	100%	12/2 riunione dmo garda - 31/05 riunione dmo garda - 06/09 riunione in Regione 06/10 riunione consorzio lago garda + comuni a Lazise - 16/10 riunione dmo vr
	Sessioni organizzative o incontri di coordinamento	0,20	>= 2	4	100%	100%	
	Attuazione accordi di collaborazione con Regione	0,80	= SI	SI	100%	100%	
Start up nuovi servizi Great Wine Capitals (AZ579.)						100%	partecipato ai meeting intermedi; realizzato evento informativo durante Vinitaly; effettuate le visite presso i concorrenti al Best of Wine Tourism
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	= SI	SI	100%	100%	
Start up nuovi servizi Mirabilia (AZ580.)						100%	realizzata Borsa Internazionale del Turismo - evento Mirabilia Food&Drink e Mirabilia Art in Art presso la CCIAA di Verona
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	= SI	SI	100%	100%	

PROGRAMMA OBIETTIVO OPERATIVO AZIONE	Indicatore	TARGET		Risultati annuali			COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso	Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance	
						Obiettivo o Azione	
<b>Meccanica e Macchinari (OO140.)</b>						<b>100%</b>	
	Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione nell'anno	1,00	>=	1	1	100%	
Incoming meccanica (AZ574.)						100%	
	Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione	1,00	>=	8	20	100%	
<b>Assistenza e supporto alle imprese (PR31.)</b>						<b>95,83%</b>	
<b>Realizzazione eventi di formazione per professionisti e imprese (OO146.)</b>						<b>91,67%</b>	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
Diffusione della conoscenza in materia di metrologia legale (AZ645.)						100%	Convegno di metrologia legale: la direttiva MID applicata ai sistemi di misura MI005 installati su autobotti
	Eventi formativi o incontri specialistici	1,00	>=	1	1	100%	
Seminari Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese vitivinicole (AZ643.)						100%	25/01/2017 seminario "Concorrenza sleale e strumenti di protezione"; 22/02/2017 seminario "Web reputation dell'azienda e Brand Identity"; 30/03/2017 seminario "Internazionalizzazione - Focus USA e Cina"
	Eventi formativi o incontri specialistici	1,00	>=	3	3	100%	
Seminari Sostegno alla competitività delle imprese nel settore agroalimentare (AZ644.)						66,67%	22/05/2017 seminario "Sicurezza ed informazioni ai consumatori"; 14/06/2017 seminario "Tutela della qualità - Controlli e regime sanzionatorio" 4/7/2017 Seminario "I preconfezionati - Norme e controlli" 27/9/2017 annullato incontro per insufficienti adesioni; 11/10/2017 annullato per insufficienti adesioni; 6/12/2017 seminario "Internazionalizzazione: focus USA"
	Eventi formativi o incontri specialistici	1,00	>=	6	4	66,67%	
Sportello Tutela proprietà Intellettuale - seminari 1^ semestre (AZ641.)						100%	22/03/2017: seminario "Internet: quid iuris?"; 10/05/2017 seminario "Brevettabilità del software"; 07/06/2017 seminario "Innovando risparmi"
	Eventi formativi o incontri specialistici	1,00	>=	3	3	100%	
Sportello Tutela proprietà Intellettuale - seminari 2^ semestre (AZ642.)						50%	18/10/2017 Seminario Brexit, ratifica trattato C.E. dei brevetti e modifiche al Codice di proprietà industriale - <u>annullato per numero insufficiente di adesioni</u> - 22/11/2017 seminario "Valutazione degli asset IP - Stima di marchi, brevetti, design"
	Eventi formativi o incontri specialistici	1,00	>=	2	1	50%	
<b>Realizzazione eventi di informazione per consumatori e imprese (OO147.)</b>						<b>100%</b>	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
Diffusione della conoscenza in materia di vigilanza prodotti (AZ647.)						100%	Realizzato seminario sicurezza prodotti elettrici il 14/11/2017
	Eventi formativi o incontri specialistici	1,00	>=	1	1	100%	
Realizzazione di campagne di informazione via pec (AZ646.)						100%	Inviata pec ad imprese ed associazioni di categoria sulla Sicurezza ed etichettatura giocattoli
	Utilizzo PEC	1,00	>=	1	1	100%	
Realizzazione eventi informativi con associazioni di categoria (AZ649.)						100%	realizzato in data 11/05/2017 il convegno dal titolo "Indicazioni nutrizionali e salutistiche sui prodotti alimentari" - Realizzato convegno su "Conto Termico e Qualità in edilizia" in data 16/11/2017
	Eventi formativi o incontri specialistici	1,00	>=	2	2	100%	
Realizzazione eventi informativi su edilizia con associazioni di categoria (AZ648.)						100%	convegno "Salute e sicurezza sul lavoro" in data 18/12/2017
	Eventi formativi o incontri specialistici	1,00	>=	1	1	100%	

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET		Risultati annuali			COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso	Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance	
						Obiettivo o Azione	
OBIETTIVO OPERATIVO							
AZIONE							
Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia (PR26.)						100%	
<b>Realizzazione report, studi, ricerche e relazioni (OO89.)</b>						<b>100%</b>	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
Monitoraggio export veronese (AZ351.)						100%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,60	=	SI	SI	100%	realizzazione report 1°, 2° e 3° trimestre 2017; aggiornamenti schede prodotti e paesi; aggiornamento serie storiche; elaborazioni schede prodotto per portali sito istituzionale
	FTE personale a tempo indeterminato	0,40	<=	3,50	3,30	100%	
Rapporto annuale sull'economia provinciale e Verona nel mondo (AZ349.)						100%	
	Pubblicazioni e report informativi redatti	0,50	>=	2	2	100%	
	Tempi medi gestione attività	0,25	<=	40	32	100%	realizzati report con n. 1 unità FTE in meno rispetto al 2016
	FTE personale a tempo indeterminato	0,25	<=	3,50	3,30	100%	
Realizzazione schede comunali (AZ354.)						100%	
	Aggiornamento sezione informativa Statistiche comunali	0,60	=	SI	SI	100%	realizzate schede comunali e delle diverse aree della provincia con dati statistici; pubblicate su sito istituzionale; articolo per house organ
	FTE personale a tempo indeterminato	0,40	<=	3,00	3	100%	
Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese - attività 1^ semestre (AZ352.)						100%	n. 1 Bollettino di statistica; n. 1 report demografia imprese anno 2016
	Pubblicazioni e report informativi redatti	1,00	>=	2	2	100%	
Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese - attività 2^ semestre (AZ353.)						100%	n. 2 aggiornamenti demografia imprese; report turismo, imprese femminili, imprese straniere, imprese digitali, bollettino di statistica
	Pubblicazioni e report informativi redatti	1,00	>=	3	7	100%	
Telematizzazione attività amministrativa (PR19.)						99,17%	
<b>Servizi Anagrafici - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza e la P.A. (OO74.)</b>						<b>98,33%</b>	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
Assistenza Qualificata alle imprese (art. 25 CAD) (AZ607.)						100%	Per facilitare l'attività dell'ufficio è stata creata una cartella di rete contenente la documentazione necessaria per l'istruttoria e la definizione di ogni fase del procedimento. Realizzata anche scheda di sintesi per il cliente
	Pubblicazioni e report informativi redatti	0,50	>=	1	3	100%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	E' stato pubblicato nella pagina dedicata sul sito il modulo on-line di richiesta di assistenza. Il modulo è già stato utilizzato da parte di una costituenda start-up.
Diffusione utilizzo SUAP telematico (AZ336.)						100%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	Gli incontri organizzati sono stati 8 complessivamente: alcuni dedicati ad un ristretto numero di interessati, mentre 2 incontri di carattere più ampio hanno registrato una media superiore ai 20 partecipanti. Nel secondo semestre realizzati altri 2 incontri, per una partecipazione complessiva di 155 tra Enti e professionisti

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET		Risultati annuali			COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso	Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance	
						Obiettivo o Azione	
OBIETTIVO OPERATIVO							
AZIONE							
Nuovo servizio di assistenza specialistica per la costituzione di start-up innovative (AZ608.)	Pubblicazioni e report informativi redatti	0,50	>=	1	2	100%	90% Realizzata conferenza stampa il 27.1.2017 e creata pagina web sul sito istituzionale
	Imprese assistite dalla CCIAA	0,50	>=	5	4	80%	A fronte del ricevimento di 4 richieste di iscrizione di start-up costituite ai sensi dell'art.24 CAD, solo una posizione è riuscita a completare correttamente la procedura di iscrizione. Le restanti tre start-up hanno optato per la procedura di cui all'art. 25 CAD richiedendo l'autenticazione del Conservatore
Pulizia PEC pubblicate nel Registro delle Imprese (AZ339.)	Atti di controllo eseguiti	0,50	>=	600	1.473	100%	100% avviate le procedure e concluse con effettiva cancellazione PEC per n. 1473 posizioni. Emessi n. 3 provvedimenti di cancellazione nel secondo semestre 2017
	Pratiche, documenti, richieste e/o contatti gestiti nell'anno	0,50	>=	600	1.473	100%	
SPID: attivazione del nuovo servizio di rilascio dello SPID (AZ609.)							100% L'offerta di servizio di assistenza nel rilascio dello SPID è stata pubblicizzata nel corso della giornata informativa Digital Day del 5 dicembre 2017.
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	Organizzati incontri di formazione per il personale e redatta la documentazione necessaria all'attivazione del servizio
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50	=	SI	SI	100%	
Sovraindebitamento: realizzazione di uno spazio web (AZ606.)							90%
	Aggiornamento costante del portale tematico	0,50	=	SI	SI	100%	La sezione del portale camerale è stata costantemente aggiornata nel corso dell'anno 2017 e si è arrivati all'iscrizione di 29 provvedimenti a fine 2017.
	Sottoscrizione convenzioni, protocolli d'intesa o accordi di collaborazione	0,50	>=	1	0,80	80%	Il protocollo è stato attivato in via sperimentale pur in mancanza di sottoscrizione di convenzione per la quale si è in attesa di nulla-osta del Ministero di Giustizia (12 provvedimenti pubblicati su sito)
<b>Digitalizzazione della Camera di Commercio (OO141.)</b>							<b>100%</b>
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
Area Affari Economici implementazione dati in un sistema di CRM Customer Relationship Management (AZ586.)							100%
	Gestione e aggiornamento banche dati	1,00	=	SI	SI	100%	
Realizzazione APP della Camera di Commercio di Verona - attività trasversale (AZ585.)							100% incontri operativi per definizione aspetti tecnici; redazione bozza di capitolato per effettuazione gara di fornitura. APP lanciata nel mese di dicembre 2017
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
<b>Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente (PR23.)</b>							<b>100%</b>
<b>Servizio Promozione - Attività informative (OO83.)</b>							<b>100%</b>
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
Presenza sui network (facebook, twitter, Youtube) (AZ587.)							100%
	Eventi pubblicizzati sui social media	1,00	>=	30	33	100%	
Realizzazione House Organ - attività trasversale (AZ588.)							100% redatto e stampato CamComVerona#2 nel mese di marzo; curata redazione CamCom#3 pubblicato poi nel mese di luglio. Nel secondo semestre le altre 2 uscite
	House organ camerale	1,00	>=	4	4	100%	

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET		Risultati annuali			COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso	Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance Obiettivo o Azione	
OBIETTIVO OPERATIVO							
AZIONE							
<b>Servizio Regolazione del Mercato - diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa (OO95.)</b>						100%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100%		
Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Vigilanza Prodotti (AZ382.)						100%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100%		
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50 =	SI	SI	100%		Publicate news su attività Vigilanza prodotti 2016 e I semestre 2017
Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Attività sanzionatorie (AZ383.)						100%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100%		
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50 =	SI	SI	100%		pubblicato report semestrale su sequestri operati dagli organi accertatori e dissequestri ,predisposto ma da pubblicare quello relativo al 2° semestre 2017
Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Metrologia legale (AZ384.)						100%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100%		
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50 =	SI	SI	100%		pubblicati i dati attività di metrologia legale anno 2016
Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Protesti/Marchi e brevetti (AZ385.)						100%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100%		
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50 =	SI	SI	100%		Publicate le statistiche del 1^ semestre e del 3^ trimestre
Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Mediazione (AZ386.)						100%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100%		
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50 =	SI	SI	100%		Publicati dati 2016 - aggiornati al 15.6.17
<b>Comunicare il cambiamento (OO108.)</b>						100%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100%		
Comunicare il cambiamento con l'aggiornamento on line della Carta dei Servizi (AZ507.)						100%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100%		
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50 =	SI	SI	100%		nel corso del 1^ semestre (15.1.2017 e 30.6.2017) sono stati redatti due aggiornamenti del documento pubblicato nel sito alla sezione Amministrazione Trasparente. Ultima revisione il 20 dicembre 2017
Comunicare il cambiamento con l'invio di una Newsletter speciale (AZ576.)						100%	
	Newsletter periodiche o attività informative	1,00 >=	1	1	100%		La newsletter dedicata alle novità normative del D. Lgs. 219/2016 è stata inviata agli utenti iscritti in data 1.6.2017
Comunicare il cambiamento tramite i social media Facebook e Twitter (AZ437.)						100%	
	Portali web/profil social network - news o post semestrali pubblicati	1,00 >=	200	202	100%		Su Twitter, #lanuovacamcom, sono stati postati 101 tweet, replicati anche sulla pagina Facebook dell'ente
<b>Servizio Artigianato e Certificazioni - Attività di comunicazione esterna (OO112.)</b>						100%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00 =	SI	SI	100%		
Certificazioni Estero - Certificati e vidimazioni - implementazioni nel nuovo sito Internet (AZ600.)						100%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50 =	SI	SI	100%		
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50 =	SI	SI	100%		

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET		Risultati annuali			COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso	Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance	
						Obiettivo o Azione	
OBIETTIVO OPERATIVO							
AZIONE							
Ufficio Albo Imprese Artigiane - Implementazioni nel nuovo sito Internet (AZ444.)						100%	eseguita attività di revisione dei contenuti delle pagine artigiane del sito in quanto, anche tenendo presente un progetto di legge regionale di riforma dell'artigianato, ora in fase di approvazione, si è reso necessario pianificare una implementazione delle pagine artigiane del sito, che sono in corso di aggiornamento. Sono quindi stati integrati i contenuti e i riferimenti normativi.
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	=	SI	SI	100%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	
<b>Attività in materia di anticorruzione e trasparenza (PR25.)</b>						<b>99,77%</b>	
<b>Servizi Anagrafici - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza (OO88.)</b>						<b>100%</b>	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
Agenti di affari in mediazione: individuazione di iniziative volte a garantire il rispetto della legalità nel settore economico della intermediazione immobiliare (AZ613.)						100%	Realizzati incontri formativi con Associazioni di categoria interessate e predisposta la bozza del Protocollo d'intesa  Nel mese di dicembre 2017 è stata firmata la convenzione fra CCAA, Associazioni di categoria del settore mediazione immobiliare e Associazione dei consumatori
	Eventi formativi o incontri specialistici	0,50	>=	1	3	100%	
	Sottoscrizione convenzioni, protocolli d'intesa o accordi di collaborazione	0,50	>=	1	1	100%	
Controllo a campione pratiche SCIA (AZ610.)						100%	Completamente sono stati eseguiti 115 controlli a campione su un totale di 963 pratiche, pari al 11,94%
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	=	SI	SI	100%	
Start up innovative costituite con modalità informatica e modello tipizzato: attività di controllo (AZ611.)						100%	E' stata aggiornata la cartella creata nella Intranet contenente la documentazione da richiedere all'utenza per la predisposizione dell'atto costitutivo della start-up  Realizzati 3 corsi formativi per il personale addetto e 2 incontri di confronto per la messa a punto dell'intera procedura
	Pubblicazioni e report informativi redatti	0,50	>=	1	1	100%	
	Sessioni organizzative o incontri di coordinamento	0,50	>=	2	5	100%	
Uffici Registro Imprese - Abilitazioni e Sanzioni-Assistenza Qualificata alle Imprese: attuazione azioni del Piano di prevenzione della corruzione (AZ612.)						100%	4 corsi di coordinamento e aggiornamento delle procedure, uno specifico dedicato al deposito bilanci e uno specifico dedicato agli scioglimenti, liquidazioni e cancellazioni di società
	Sessioni organizzative o incontri di coordinamento	1,00	>=	4	6	100%	
<b>Servizio Ragioneria e Affari generali: misure per contrastare il fenomeno della corruzione e adempimenti a tutela della trasparenza (OO104.)</b>						<b>100%</b>	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET		Risultati annuali			COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso	Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance Obiettivo o Azione	
OBIETTIVO OPERATIVO							
AZIONE							
Adozione misure in materia di prevenzione della corruzione e a tutela della trasparenza dell'attività amministrativa (AZ404.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	100% Con determinazione SG n. 545 del 19/12/2017 sono stati aggiornati i procedimenti amministrativi. E' stata predisposta la Relazione finale al PTPCT 2017 - 2019. E' stato condotto il monitoraggio sull'adempimento degli obblighi di pubblicazione e comunicato ai responsabili della pubblicazione dei dati le sezioni del sito da aggiornare.
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50	=	SI	SI	100%	Adozione PTPCT 2017 - 2019 (deliberazione di Giunta n. 13 del 27/1/2017); predisposizione modulistica per reportistica e caricamento su Infopoint; adeguamento sezioni Amministrazione Trasparente ai nuovi obblighi di pubblicazione; rilevazione adempimento obblighi di trasparenza al 31/3/2017.
Amministrazione trasparente: ottimizzazione flussi di pubblicazione (AZ405.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	100%
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50	=	SI	SI	100%	Predisposizione scheda su flussi informatizzabili di competenza dell'Ufficio Contabilità ed invio all'Ufficio
Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio (AZ407.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	100% Effettuato il controllo del 100% dei mandati di pagamento
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50	=	SI	SI	100%	effettuato controllo sul campione dei mandati e pubblicati i report anticorruzione
Enti controllati - Aggiornamento sezione informativa (AZ408.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	100% Effettuati gli aggiornamenti previsti dalla normativa, ultimo aggiornamento relativo ai provvedimenti assunti sulle partecipate.
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50	=	SI	SI	100%	aggiornamento semestrale sezione informativa degli enti controllati - ultimo aggiornamento con dati di bilancio delle società a luglio 2017
Gruppo di lavoro su trasparenza e anticorruzione (AZ538.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	100% In data 4/9/2017 è stata inviata all'Ufficio Contributi informativa sul nuovo obbligo di trasparenza previsto dalla Legge 124/2017 per alcune categorie di beneficiari di sovvenzioni pubbliche. In data 23/11/2017 è stata pubblicata su Infopoint una scheda di sintesi sulle diverse tipologie di accesso (documentale ed accesso civico), ad uso di tutto il personale. In data 20/12/2017 è stata inviata a dirigenti e capiservizio informativa per la predisposizione del PTPCT 2018 - 2020.
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50	=	SI	SI	100%	In data 3/4/2017 invio specifica su art. 14 D. Lgs. 33/2013 all'U.O. Segreteria; in data 5/5/2017 invio specifica su art. 5 D. Lgs. 33/2013 all'U.O. URP; in data 23/5/2017 invio specifica su art. 14 D. Lgs. 33/2013 all'U.O. Risorse Umane; in data 12/6/2017 aggiornamento capiservizio su Circolare DFP n. 2/2017.

PROGRAMMA OBIETTIVO OPERATIVO AZIONE	Indicatore	TARGET		Risultati annuali			COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso	Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance Obiettivo o Azione	
							100%
Publicazione Indice tempestività pagamenti (AZ409.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50	=	SI	SI	100%	Publicati tempestivamente tutti e 4 gli indici trimestrali del 2017 e l'indice riepilogativo annuale, pari a -16,48
<b>Uffici di Staff - attività in materia di anticorruzione e trasparenza (OO107.)</b>							<b>100%</b>
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
							100%
Aggiornamento e pubblicazione mensile elenchi provvedimenti adottati dagli Organi camerali (AZ435.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	La pubblicazione degli elenchi dei provvedimenti è stata effettuata mensilmente, con una tempistica inferiore rispetto ai sei mesi previsti dalla normativa.
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50	=	SI	SI	100%	
							100%
Ciclo di gestione della performance - verifica processo di integrazione con azioni del Piano di prevenzione della corruzione (AZ436.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	eseguiti controlli e verifiche per coordinamento obiettivi operativi e azioni del Piano della Performance con obiettivi e azioni del Piano di prevenzione della corruzione
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50	=	SI	SI	100%	
							100%
Rilevazione costi dei processi camerali (AZ465.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	il completamento della rilevazione dei dati e il tempestivo inserimento entro il 15 settembre nel sistema gestito da Unioncamere hanno permesso che i dati annuali della Camera di Verona fossero inclusi nel primo rilascio di Indicatori Pareto 2016 effettuato il 10.10.2017
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50	=	SI	SI	100%	Avviate le fasi di controllo dei dati per verifica corrispondenza tra Osservatorio attività camerali e Osservatorio bilanci. Completato il caricamento ore produttive personale e relativi costi diretti
							100%
<b>Servizio Promozione attività in tema di anticorruzione e trasparenza (OO126.)</b>							<b>100%</b>
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
Controlli su contributi camerali (AZ591.)	Atti di controllo eseguiti	1,00	>=	30	75	100%	
							100%
Registro Nazionale per gli Aiuti di Stato (AZ589.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
Verifica imprese socie affidate (Bandi Confidi 2016) (AZ590.)	Imprese verificate/imprese socie affidate	1,00	>=	75%	100%	100%	
							100%
<b>Albo imprese artigiane - Prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza (OO136.)</b>							<b>100%</b>
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	



PROGRAMMA	Indicatore	TARGET		Risultati annuali			COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso	Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance Obiettivo o Azione	
OBIETTIVO OPERATIVO							
AZIONE							
							100%
Albo Imprese Artigiane - Controllo pratiche non evase (AZ551.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	da liste in errore in pard ( cancellazioni- modifiche - iscrizioni) di 510 posizioni e di 59 altre posizioni non elaborate automaticamente)
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50	=	SI	SI	100%	rilevando un errore il programma ha bloccato e quindi non evaso 373 pratiche suddivise in 40 cancellazioni 78 iscrizioni 255 modifiche. ulteriori controllo è stato fatto su altre 43 pratiche per le quali l'operatore aveva tolto il flag di evasione automatica artigiana. Sono state quindi oggetto di re-istruzione pratica n°. 416 pratiche
Albo Imprese Artigiane: controllo a campione pratiche evase - attività 1^ semestre (AZ549.)	Atti di controllo eseguiti	1,00	>=	60	60	100%	100% sono stati controllati n° 10 protocolli per mese estratti sul totale delle pratiche pervenute nel primo semestre
Albo Imprese Artigiane: controllo a campione pratiche evase - attività 2^ semestre (AZ550.)	Atti di controllo eseguiti	1,00	>=	60	60	100%	100% sono stati controllati n° 10 protocolli per mese estratti sul totale delle pratiche pervenute
Albo Imprese Artigiane: controllo a campione sulle Segnalazioni Certificate di Inizio Attività (AZ548.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	100%
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50	=	SI	SI	100%	sono stati effettuati 40 controlli sulle scia pervenute
Nuova attività di controllo finalizzato all'applicazione della normativa anticirclaggio relativamente alle start-up innovative (AZ616.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	100% L'attività si è svolta sulla costituzione di start-up in CCIAA senza intervento di notaio; il quadro normativo, mutato nel 2017 per effetto dell'emanazione del Decreto n°90/2017, è tutt'ora in divenire ed in corso di approfondimento
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50	=	SI	SI	100%	
<b>Assicurare la trasparenza nel rilascio di certificazioni e visure mediante adozione di idonee misure di prevenzione (OO138.)</b>							<b>100%</b>
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
Controlli su rilascio certificati e visure allo sportello (AZ563.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	100%
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50	=	SI	SI	100%	
Controlli su rilascio certificati di libera vendita (AZ566.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	100%
	Completamento attività previste nel 1^ semestre	0,50	=	SI	SI	100%	
Controlli sulle dichiarazioni rese per il rilascio dei certificati di origine (AZ565.)	% attività di verifica	1,00	>=	5%	6,58%	100%	100%
<b>Ufficio Provveditorato - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza (OO143.)</b>							<b>98,37%</b>
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
Emissione buoni d'ordine (AZ602.)	Grado di tempestività procedure acquisto	1,00	>=	90%	84,13%	93,48%	93,48% I buoni d'ordine emessi prima della fornitura del bene o dell'esecuzione del servizio sono stati 228 su un totale di 271 documenti emessi

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET		Risultati annuali			COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso	Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance	
						Obiettivo o Azione	
OBIETTIVO OPERATIVO							
AZIONE							
Linee guida gestione fornitori (AZ601.)						100%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	Nel secondo semestre è stata prodotta una bozza di regolamento per l'acquisizione di lavori, servizi e forniture con particolare riferimento alle procedure e ai contratti sotto soglia, strumento fondamentale per la gestione dell'elenco fornitori. Non si è proceduto all'emanazione perché sulla materia è intervenuta l'ANAC con la revisione delle linee guida 4 recanti "Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici".
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	=	SI	SI	100%	Nel primo semestre sono state analizzate varie problematiche connesse alla gestione dell'elenco fornitori anche in attesa dell'emanazione da parte di Unioncamere di un regolamento per l'acquisizione di lavori, servizi e forniture con particolare riferimento alle procedure e ai contratti sotto soglia. Si è continuata l'attività di aggiornamento dell'elenco fornitori
Miglioramento dell'efficienza dei processi interni (PR24.)						96,38%	
Processi relativi al Sistema Qualità (OO84.)						100%	
Indagine esterna di Customer Satisfaction (AZ331.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
	Utilizzo risorse interne	0,70	=	SI	SI	100%	Completata entro il 1° semestre la fase di invio e raccolta dei questionari e avviate le prime elaborazioni sui dati ottenuti. Esiti indagine pubblicati su sito in sezione Amministrazione Trasparente
	Customer Satisfaction - questionari spediti	0,20	>=	3.600	4.254	100%	
Indagine interna di Customer Satisfaction (AZ330.)	Customer Satisfaction - questionari compilati restituiti	0,10	>=	360	474	100%	
	Utilizzo risorse interne	1,00	=	SI	SI	100%	Comunicazione di servizio n. 27469/3.1.2 del 9/11/2017 di avvenuta pubblicazione risultati indagine su Intranet camerale Infopoint
Passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015 con risorse interne (AZ592.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	Effettuato il passaggio alla nuova norma con audit di ricertificazione del 21 e 22 novembre 2017
Miglioramento delle attrezzature e dei servizi del sistema informatico camerale (OO85.)						100%	
Report trimestrali statistiche accessi sito istituzionale e abilitazioni personale camerale (AZ599.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	Invio report ai dirigenti sull'utilizzo del sito web e reportistica da Google analytics
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	=	SI	SI	100%	
Revisione Policy Disaster Recovery (AZ597.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	Revisione policy disaster recovery e loro pubblicazione nel documento misure minime di sicurezza adottato dall'Ente

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET		Risultati annuali			COMMENTO ALLA RILEVAZIONE	
		Peso	Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance Obiettivo o Azione		
OBIETTIVO OPERATIVO								
AZIONE								
Supporto e formazione rete e sistemi multimediali nuove sale (AZ334.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	100%	Formazione al gruppo centro congressi, presidio per eventi interni ed esterni
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	=	SI	SI	100%	100%	supporto all'attivazione dell'intero sistema multimediale del centro congressi ad eventi interni ed esterni. Formazione effettuata come da piano
Supporto per utilizzo moduli applicativi e funzionalità complementari del sito (AZ598.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	100%	Completamento moduli applicativi sito web e loro avvio in produzione
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	=	SI	SI	100%	100%	
Supporto tecnico al Provveditorato per gara attrezzature stamperia (AZ333.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	100%	Valutazione congiunta coi dirigenti per adottare una soluzione strategica alternativa anche in vista del pensionamento della risorsa addetta alla stamperia. Affidamento servizio per un ulteriore anno.
<b>Registro Imprese - controllo qualità dati e aggiornamento procedure (OO87.)</b>							<b>99,29%</b>	
	Tempi medi gestione attività	0,50	<=	4	2,5	100%		
	% cancellazioni evase	0,50	>=	100%	100%	100%		
Cancellazioni d'ufficio (AZ340.)	% cancellazioni evase	1,00	>=	100%	100%	100%	100%	Le posizioni gestite e cancellate sono state 382
Controllo requisiti start up PMI innovative incubatori certificati (AZ515.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	100%	Al 31/12/017 risultano iscritte n. 135 start-up, di cui 60 iscritte nel corso dell'anno (30 costituite con modalità on-line - art. 24 e art. 25 CAD). Sono state verificate n. 75 posizioni al fine dell'assolvimento degli adempimenti semestrali (aggiornamento delle informazioni comma 14 art.25 D.Lgs.179/2012) e dell'adempimento annuale (mantenimento dei requisiti co. 15 art. 25 D.Lgs.179/2012)
Creazione quadri sinottici sulle sanzioni delle società (AZ344.)	Pubblicazioni e report informativi redatti	1,00	>=	3	3	100%	100%	nel 1° sem. realizzati prospetti informativi per sanzioni relative alle pratiche di deposito bilanci e di interesse dei consorzi; nel secondo semestre quadro sinottico relativo a sanzioni amm.ve per società di persone
Deposito del bilancio d'esercizio: controllo dell'assolvimento dell'adempimento (AZ614.)	Atti di controllo eseguiti	0,50	>=	100	266	100%	100%	Numero di imprese a cui è stata inoltrata richiesta, a mezzo Pec o raccomandata, di deposito di bilanci di esercizi pregressi risultati non ancora presentati al R.I. sul totale elenco fornito da Infocamere
	Pratiche, documenti, richieste e/o contatti gestiti nell'anno	0,50	>=	100	336	100%	100%	
Estensione a nuove tipologie di pratiche del miglioramento dei tempi di evasione (AZ341.)	Tempi medi gestione attività	1,00	<=	4	2,5	100%	100%	Totale pratiche interessate: n. 15359; tempi medi di evasione 2,5 gg. Sul totale complessivo pratiche RI il tasso di evasione entro i 5 gg è pari al 95,6%

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET		Risultati annuali			COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso	Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance	
						Obiettivo o Azione	
OBIETTIVO OPERATIVO							
AZIONE							
Revisione dinamica dei mediatori: avvio della procedura (AZ615.)	Atti di controllo eseguiti	0,50	>=	100	80	80%	90% Sono stati individuati i filtri di estrazione dell'elenco ed è stata fatta richiesta ad Infocamere. In attesa dell'elenco, che sarà elaborato sulla base di criteri omogenei a livello nazionale, si è definita la parte operativa e procedurale (es.: lettera tipo da inviare alle imprese interessate)
	Pratiche, documenti, richieste e/o contatti gestiti nell'anno	0,50	>=	100	306	100%	Numero di imprese individuali verificate ed interessate per le quali si è avviata la procedura di richiesta di revisione
Telelavoro (AZ343.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	100% In base all'ordine di servizio di attivazione del progetto, il carico di lavoro per addetto è compreso tra 50 e 100 pratiche settimanali. Le due addette hanno gestito complessivamente una media di 102 pratiche settimanali.
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	=	SI	SI	100%	
<b>Processi del Servizio Regolazione del Mercato (OO96.)</b>							<b>100%</b>
Monitoraggio tempi di evasione istanze di cancellazione protesti (AZ651.)	Tempi medi gestione attività	1,00	<=	3	1,81	100%	100% Evasione n. 172 istanze
	Tempi medi gestione attività	1,00	<=	3	1,81	100%	
<b>Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali (OO105.)</b>							<b>100%</b>
Adeguamento fascicoli dei dipendenti camerali - attività 1° semestre (AZ621.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	100%
	Adeguamento fascicoli dei dipendenti	1,00	>=	40%	40,68%	100%	
Adeguamento fascicoli dei dipendenti camerali - attività 2° semestre (AZ622.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	100%
	Adeguamento fascicoli dei dipendenti	1,00	>=	100%	100%	100%	
Aggiornamento archivio collaboratori - attività 1° semestre (AZ623.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	100% elaborato numero matricole collaboratori da sfolire (n. 749). Avviata procedura con Infocamere per raggiungere tale obiettivo. A risposta positiva cancellato il 100% delle matricole individuate senza suddividere il risultato nei due semestri.
	Aggiornamento archivio collaboratori	1,00	>=	40%	100%	100%	
Aggiornamento archivio collaboratori - attività 2° semestre (AZ624.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	100%
	Aggiornamento archivio collaboratori	1,00	>=	100%	100%	100%	
Aggiornamento fascicolo informatico per singola partecipata (AZ626.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	100% Inseriti in Gedoc tutti i provvedimenti annuali relativi alle singole partecipate
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
Comunicazione di irregolarità del diritto annuale 2015 (AZ625.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	100% Le PEC di invito a regolarizzazione sono state 1.742 a fronte delle quali si sono regolarizzate 792 posizioni.
	Grado di regolarizzazione Diritto Annuale	1,00	>=	10%	45,46%	100%	
Controllo procedure riscossione ed emissione ruoli esattoria (AZ629.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	100%
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	=	SI	SI	100%	
Gestione fornitori/clienti - Pagamento in tempi inferiori alla norma di legge (AZ617.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	100% sommatoria gg. necessari al pagamento 31.925 e documenti pagati n. 1.615
	Tempi medi gestione attività	1,00	<=	28	19,75	100%	
Gestione pratiche assistenziali e previdenziali per dipendenti in uscita per mobilità verso altri enti (AZ631.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	100% Rispettati i termini previsti dalle disposizioni legislative per le pratiche assistenziali e previdenziali dei dipendenti cessati per mobilità volontaria presso altri enti nel corso dell'anno 2017.
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	=	SI	SI	100%	

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET		Risultati annuali			COMMENTO ALLA RILEVAZIONE	
		Peso	Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance Obiettivo o Azione		
OBIETTIVO OPERATIVO								
AZIONE								
Incarichi di consulenza e collaborazione esterna (AZ620.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	100%	Con comunicazione di servizio del 18/12/2017 prot. n. 30746, sono state aggiornate le Linee Guida per il conferimento di incarichi di lavoro autonomo.
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	=	SI	SI	100%	100%	Predisposizione prima bozza di aggiornamento delle Linee Guida vigenti.
Ottimizzazione nella gestione dei flussi documentali: 1° semestre (AZ618.)	Pubblicazioni e report informativi redatti	0,50	>=	2	3	100%	100%	In data 12/4/2017, 4/5/2017 e 19/6/2017 invio report informativi.
	Gestione e aggiornamento banche dati	0,50	=	SI	SI	100%	100%	Pulizia rubrica e creazione gruppi di posta per complessivi n. 1459 destinatari.
Ottimizzazione nella gestione dei flussi documentali: 2° semestre (AZ619.)	Pubblicazioni e report informativi redatti	0,60	>=	3	3	100%	100%	I tre nuovi rilasci relativi al sistema di gestione documentale, aventi per lo più oggetto interventi di natura manutentiva - correttiva sul programma, sono stati condivisi con il personale dell'Ufficio Protocollo in data 3/7/2017, 29/8/2017 e 4/10/2017. In data
	% attività di verifica	0,40	>=	10%	14,67%	100%	100%	Il controllo è stato effettuato su n. 33 protocollatori e ha riguardato 2.246 documenti su un totale di 15.314
Razionalizzazione attività di protocollazione (AZ627.)	% errore su protocollazione	1,00	<=	5%	4,07%	100%	100%	riscontrate 68 irregolarità su 1.912 controlli effettuati
Recupero crediti diritto annuale nei confronti delle società di capitali cessate (AZ630.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	100%	
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	=	SI	SI	100%	100%	verifica completa dei piani di riparto delle società di capitali cessate
Scarto d'archivio - conclusione procedura (AZ628.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	100%	Con nota del 12/12/2017 Prodeco ha comunicato l'avvenuta esecuzione dello scarto per totali 144,80 m/l.
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	=	SI	SI	100%	100%	In data 16/3/2017 riunione della Commissione per la valutazione e lo scarto degli atti di archivio. Approvazione della documentazione da scartare con determinazione SG n. 142 del 28/3/2017 ed invio della proposta alla Soprintendenza Archivistica per il nulla osta (lt. prot. n. 8680 del 29/3/2017). In data 29/6/2017 pervenuta autorizzazione per lo scarto.
<b>Adeguamento segnaletica e cartellonistica in concomitanza con la fine dei lavori di ristrutturazione (OO110.)</b>							<b>50%</b>	
Progetto grafico per la realizzazione di cartellonistica con (AZ441.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	NO	0%	50%	Anche per il prolungamento del termine dei lavori di ristrutturazione, che ha causato ritardi nel progetto di revisione della cartellonistica, l'intervento è stato sospeso. La relazione redatta è conservata in atti
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	=	SI	NO	0%		
	Progetti o studi di fattibilità redatti	0,50	>=	1	1	100%		
<b>Processi relativi al Servizio Organizzazione e Personale (OO115.)</b>							<b>100%</b>	
Realizzazione processo di riorganizzazione alla luce del D.lgs. 219/2016 (AZ634.)	FTE personale a tempo indeterminato	1,00	<=	2,58	2,58	100%	100%	
	Redazione atti o documenti	1,00	=	SI	SI	100%		

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET		Risultati annuali			COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso	Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance	
						Obiettivo o Azione	
OBIETTIVO OPERATIVO							
AZIONE							
							100%
Riorganizzazione dei processi interni ufficio GRU (AZ633.)	Modulistica operativa standardizzata	0,50	>=	2	2	100%	standardizzazione n. 2 moduli (Comunicazione di servizio n. 14022 del 30/5/2017) e avvio processo di informatizzazione
	Processi automatizzati o informatizzati	0,50	>=	2	2	100%	Introdotti 2 giustificativi on-line (ferie dirigenza e allattamento) e informatizzato processo di autorizzazione al lavoro straordinario (comunicazione di servizio n. 21735 del 15/9/2017)
<b>Commercio con l'estero: miglioramento efficienza nella gestione del rilascio dei documenti a valere per l'estero (OO117.)</b>							<b>100%</b>
	% carnet ATA rilasciati entro 5 giorni	0,50	>=	85%	100%	100%	
	% rilascio certificati a vista	0,50	>=	95%	99,64%	100%	
Mantenimento della performance nei tempi di rilascio dei certificati di origine, con maggiori volumi di attività (AZ454.)	% rilascio certificati a vista	1,00	>=	95%	99,64%	100%	13.627 rilasci "a vista" su un totale di 13.676 documenti
Riduzione dei tempi per il rilascio dei carnet ATA (AZ453.)	% carnet ATA rilasciati entro 5 giorni	1,00	>=	85%	100%	100%	136 carnet richiesti e rilasciati nei tempi previsti
Visto poteri di firma - documenti per l'estero (AZ652.)	Poteri di firma - grado di rilascio a vista	1,00	>=	95%	100%	100%	342 visti richiesti e rilasciati nei tempi previsti
<b>Servizi certificativi e delle attività dirette al pubblico: miglioramento dell'efficienza nella gestione dei documenti (OO118.)</b>							<b>100%</b>
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
Mantenimento della performance nei tempi per il rilascio elenchi imprese rispetto ai tempi previsti (AZ457.)	% elenchi rilasciati entro 5 giorni	1,00	>=	85%	100%	100%	90 elenchi richiesti e rilasciati nei tempi previsti
Mantenimento della performance nei tempi per la vidimazione di libri e registr, con maggiori volumi di attività (AZ456.)	Grado di tempestività vidimazioni	1,00	>=	80%	100%	100%	3.417 libri presentati e vidimati entro 3 gg.
<b>Processi dell'ufficio Albo artigiani (OO120.)</b>							<b>100%</b>
	Tempi medi gestione attività	0,50	<=	4	2,5	100%	
	Pratiche, documenti, richieste e/o contatti gestiti nell'anno	0,50	>=	927	927	100%	
Continuazione pulizia archivio Albo Artigiani: imprese riportanti in visura il riconoscimento dell'artigianato artistico (AZ459.)	Pratiche, documenti, richieste e/o contatti gestiti nell'anno	1,00	>=	927	927	100%	sono state individuate 927 posizioni, suddivise in quattro elenchi e consegnati ad ogni operatore. Completato nell'anno la verifica
Monitoraggio e contenimento dei tempi medi evasione delle pratiche telematiche artigiane (AZ460.)	Tempi medi gestione attività	1,00	<=	4	2,5	100%	tempo medio annuale di evasione pratiche (al netto delle sospensioni) - dato sistema Priamo

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET		Risultati annuali			COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso	Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance	
						Obiettivo o Azione	
OBIETTIVO OPERATIVO	AZIONE						
Processi relativi all'ufficio Provveditorato (OO121.)						100%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
Gestione sale - attività trasversale (AZ603.)						100%	Nel secondo semestre definita la procedura di concessione delle sale e continuata l'attività di valutazione della gestione dei fornitori esterni per i servizi necessari al funzionamento del centro congressi (vigilanza, pulizie, facchinaggio) in aggiunta al personale interno. E' continuata l'attività di valutazione delle varie fasi di gestione del centro congressi sia relativamente ad eventi interni che esterni.
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	=	SI	SI	100%	Gennaio/febbraio: A) individuazione e valutazione, da parte degli uffici provveditorato, personale e gestione economica del personale, delle varie problematiche connesse alla gestione del personale preposto alla conduzione dei locali; B) costituzione gruppo di lavoro sperimentale costituito da 14 addetti (uffici coinvolti: CED, provveditorato, vari uffici della promozione); C) programmazione formazione multimediale e formazione sicurezza sul lavoro. Da marzo in poi inizio attività di formazione progettazione procedura gestione sale e gestione primi eventi sia interni che esterni.
Inventario (AZ604.)						100%	Si è conclusa l'attività di inventariazione dei nuovi cespiti e si è iniziata l'attività di revisione generale di tutto l'inventario, con il controllo e la localizzazione dei singoli cespiti.
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	=	SI	SI	100%	Da inizio anno sono state programmate le varie fasi di svuotamento del deposito presso Aerologistik. Il 31/03/2017 si sono chiusi i lavori di ristrutturazione e solo da questa data sono stati consegnati vari locali da adibire a deposito compresa la soffitta. Il 30/06 si sono terminate tutte le operazioni di trasferimento del materiale. Nel mese di giugno è stato programmato anche lo svuotamento dei depositi presso Veronamercato, l'Università di Verona e l'Ente Fiera
Linee guida gestione sponsorizzazioni (AZ605.)						100%	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	0,50	=	SI	SI	100%	Nel mese di dicembre con ordine di servizio prot. 30979/3.1.1 del 19/12/2017 sono state emesse le linee guida per le sponsorizzazioni.
	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	=	SI	SI	100%	Nel primo semestre è stata realizzata una bozza delle linee guida e sono stati analizzati i vari passaggi della procedura.

PROGRAMMA	Indicatore	TARGET		Risultati annuali			COMMENTO ALLA RILEVAZIONE
		Peso	Valore atteso	Valore rilevato	Performance Indicatore	Performance	
						Obiettivo o Azione	
OBIETTIVO OPERATIVO	AZIONE						
<b>Processi relativi all'ufficio Segreteria (OO124.)</b>						<b>100%</b>	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
						100%	
Gestione contatti telefonici centralino VOIP (AZ653.)	Grado di evasione chiamate telefoniche	1,00	>=	85%	89,76%	100%	L'implementazione del centralino VOIP, a partire dal 1° febbraio 2017, ha dato avvio all'intervento della segreteria generale nei casi di mancata risposta da parte dei numeri interni selezionati. Da tale data, la quantità di telefonate dirottate alla segreteria, escluse quelle giunte il venerdì pomeriggio e negli altri giorni lavorativi oltre le ore 17,00, sono state complessivamente 2.110 e quelle cui è stato risposto 1.894, per una percentuale, su base annua, pari all'89,76%
<b>Realizzazioni grafiche del Servizio Promozione e Sviluppo (OO142.)</b>						<b>100%</b>	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
Realizzazione guida Verona Wine top e Verona Olive Oil Contest con risorse interne (AZ593.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	realizzata con risorse interne la Guida Verona Wine Top e Verona Olive Oil Contest entro la data di cerimonia di premiazione del 22 giugno 2017
<b>Indirizzario Unico Area Affari Economici (OO150.)</b>						<b>100%</b>	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
						100%	
Indirizzario Unico Area Affari Economici (AZ655.)	Completamento attività previste nel 1° semestre	0,50	=	SI	SI	100%	creazione di indirizzario area affari economici in formato access, user-friendly, con possibilità di ottenere indirizzi per categoria, tipologia di utenza, campi di interesse
	Indirizzario - recapiti gestiti	0,50	>=	2.000	2.900	100%	
<b>Ricerca di nuove fonti di finanziamento (PR32.)</b>						<b>100%</b>	
<b>Attivazione iniziative di sponsorizzazione (OO148.)</b>						<b>100%</b>	
	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	
Realizzazione attività ricerca sponsor per iniziative - attività trasversale (AZ650.)	Realizzazione completa iniziativa o attività	1,00	=	SI	SI	100%	pervenue 3 sponsorizzazioni per Guida Verona Wine Top @ Olive Oil Contest e 4 sponsorizzazioni per il sito camerale



### 3.4 Obiettivi individuali

Per completare la rendicontazione annuale della performance raggiunta, l'ultimo ambito da analizzare è quello della performance individuale.

Come prima ricordato, il processo di programmazione prevede che gli obiettivi individuali del personale dirigente siano assegnati direttamente dalla Giunta, mentre al personale non dirigenziale essi sono assegnati dal rispettivo dirigente responsabile, in base all'operatività spettante ad ogni singolo servizio/ufficio della struttura camerale.

Di conseguenza, anche la fase di rendicontazione è strutturata secondo questa distinzione:

- ✓ per ogni dirigente responsabile viene relazionato, in dettaglio, lo sviluppo operativo dei singoli obiettivi individuali assegnati per l'anno 2017 con il Piano della Performance, per completezza di informazione riportati nel riquadro iniziale;
- ✓ per il restante personale camerale si utilizza uno schema riassuntivo che evidenzia, suddiviso per singolo obiettivo operativo e/o azione assegnati, i nominativi dei dipendenti responsabili e/o coinvolti nella realizzazione delle attività, completati, per opportuno riferimento, dai valori di performance raggiunti con distinzione per semestre.

## Obiettivi del Segretario Generale Cesare Veneri

### *1 – Gestione partecipazioni camerali*

La gestione delle partecipazioni camerali nel corso dell'esercizio dovrà essere oggetto di una particolare attenzione, non solo in relazione a quanto previsto da specifiche norme, ma anche al fine di concretizzare le scelte assunte in questo ambito così strategico sia in relazione alle risorse disponibili che alle funzioni svolte. Pertanto il Segretario oltre ad un fattivo supporto agli organi dell'Ente in fase decisionale curerà la predisposizione di una complessiva ricognizione delle partecipazioni, assicurerà un fattivo supporto propedeutico alla fase decisionale degli organi dell'Ente garantendone l'attuazione da parte della struttura camerale.

*Indicatore di misurazione:* predisposizione della documentazione a supporto delle decisioni e dei provvedimenti conseguenti nel rispetto della tempistica definita dagli organi camerali  
*Peso obiettivo:* 25%

L'attività di supporto agli organi in questa materia così delicata e rilevante in relazione alle conseguenze di carattere economico finanziario per l'Ente e alle ricadute in termini di volano di sviluppo per l'intera economia provinciale, è stata svolta con continuità concretizzandosi anche nella partecipazione diretta a svariati incontri con gli amministratori e i rappresentanti camerali nelle varie società. E' stato altresì intrattenuto un diretto rapporto con i principali soggetti pubblici soci delle partecipate al fine di definire, condividere e concretizzare le linee d'azione comuni. Come ormai risaputo comunque ogni eventuale decisione adottata in materia è stata necessariamente influenzata dalle stringenti disposizioni normative introdotte che hanno vincolato le strategie operative e obbligato a continui e defaticanti confronti interpretativi al fine di dirimere dubbi interpretativi e definire decisioni concretamente realizzabili. In ottemperanza al D.Lgs 175/2016 si è istruito il piano di revisione straordinaria delle partecipazioni che la Giunta camerale ha adottato con propria

deliberazione n. 208 in data 27 settembre 2017. Nel corso dell'esercizio si è proceduto a definire e concretizzare l'alienazione della quota detenuta in A4 Holding Spa in attuazione della deliberazione della Giunta camerale n. 81 del 5 aprile 2017. Si è inoltre nell'esercizio predisposto l'avvio della procedura di scioglimento e liquidazione del Centro Servizi Marmo Scarl approvata dalla Giunta con deliberazione n. 174 in data 26 luglio 2017 e deliberata dall'assemblea dei soci in successiva data 31 luglio. Una particolare menzione va inoltre fatta in relazione alle attività poste in essere frutto di un serrato confronto con i colleghi delle camere consorelle venete in relazione alla riorganizzazione dell'Unione regionale a seguito dell'approvazione della riforma del sistema camerale e alle conseguenti pesantissime problematiche che hanno originato la necessità di una ridefinizione della struttura e delle finalità di tale Ente a più diretto supporto delle camere.

## *2 – Realizzazione riforma Camere di Commercio*

Nel corso del 2017, in applicazione del decreto legislativo 25 novembre 2016, n.219, l'Ente sarà chiamato a mettere in pratica quanto previsto nell'ambito del processo di riforma dell'intero sistema camerale. Il processo molto complesso ed articolato prevede la realizzazione di un insieme di piani di razionalizzazione e riorganizzazione della CCIAA anche in relazione ai nuovi compiti e alle nuove funzioni che la normativa individua. Si renderà pertanto necessario procedere prioritariamente ad una attenta analisi della realtà dell'Ente cui far seguire la concretizzazione di quanto la normativa prevede, supportando adeguatamente gli organi camerali nel loro processo decisionale, e nel contesto di un fattivo confronto con gli altri soggetti del sistema camerale.

Indicatore di misurazione: predisposizione attività e piani previsti dal decreto legislativo di attuazione della riforma del sistema camerale nel rispetto della prescritta tempistica

Peso obiettivo: 50%

La riforma del sistema camerale ha in effetti trovato una prima parziale attuazione nel corso dell'esercizio considerata la mancanza di tutta una serie di provvedimenti attuativi che dovrebbero completare il quadro dipanando, si spera, alcuni interrogativi che ancora permangono. La Camera di Verona pur tra evidenti difficoltà ed incertezze ha affrontato con convinzione la materia cercando di cogliere le opportunità offerte e ponendosi l'obiettivo primario di proseguire proficuamente l'attività a supporto e servizio del sistema economico provinciale. Oltre ad una attenta e non facile fase di analisi della normativa, al fine della comprensione di quanto il legislatore si era prefissato, accompagnata da una serie di confronti anche a livello di sistema, si è proceduto ad affrontare le problematiche che emergevano a livello organizzativo e di struttura apportando adeguamenti con l'obiettivo primario di ottimizzare l'utilizzo delle risorse disponibili. In questo contesto di indubbia importanza si è rilevata la necessità di svolgere una non agevole azione di informazione e motivazione nei confronti del personale camerale in merito alle opportunità offerte dalla riforma, pur in un contesto di risorse dimezzate. Anche nei confronti degli amministratori l'azione di informazione e supporto si è dipanata nel corso dell'esercizio al fine di consentire loro la consapevolezza della situazione e una adeguata programmazione delle attività e degli obiettivi. In questa logica è maturata la decisione di usufruire della proposta del Mise, coordinata da Unioncamere e con l'approvazione della Regione Veneto di usufruire dell'aumento del 20% del diritto annuo per finanziare una serie di progetti inerenti alcune attività che la riforma poneva con decisione tra i compiti delle camere ma che la penuria di risorse non aveva consentito di pianificare in sede di bilancio di previsione. Si è così proceduto a riorganizzare le attività e la programmazione prevista prevedendo una serie di nuove iniziative in materia di digitalizzazione delle imprese, turismo e cultura e orientamento al lavoro e alle professioni. Progetti che sono stati realizzati compatibilmente con i tempi a

disposizione, dato l'oggettivo ritardo con cui la tardiva approvazione ministeriale ne ha reso possibile l'inizio, ma che hanno comunque trovato realizzazione nell'approvazione di bandi di contributo e di altre attività, anche di adeguamento ed evoluzione nell'erogazione dei servizi, che sono compiutamente individuate in seguito dai colleghi dirigenti a cui si rimanda. La riforma ha inoltre impattato in modo rilevante anche per quanto riguarda alcuni organismi del sistema, e in particolare per quanto ci riguarda le Unioni regionali. Anche in questo ambito nel corso dell'esercizio si è reso necessario, in collaborazione con gli altri segretari delle camere consorelle, procedere ad una profonda riorganizzazione dell'Unione regionale la cui esistenza veniva messa in discussione dalla contrazione delle risorse delle camere e da una scarsa chiarezza in relazione al ruolo rivestito. Dopo un laborioso lavoro di analisi si sono messe le basi per un effettiva riorganizzazione dell'Ente, che nel corso del 2018 ha trovato concreta applicazione con l'approvazione del nuovo statuto. Si è proceduto sia nei confronti della struttura asciugata nei numeri che dei compiti delineando un'Unione più a stretto servizio delle camere, concentrata su azioni concrete e condivise che supportino l'azione delle camere sopperendo a difficoltà che la diminuzione delle risorse rende palesi.

Si ritiene che la Camera abbia dimostrato di essere in grado di affrontare positivamente la sfida che la riforma le ha posto davanti, pur tra difficoltà e con una situazione generale ancora in divenire, e in questa logica si ritiene pertanto che la complessa attività messa in essere abbia consentito di salvaguardare adeguatamente l'operatività dell'Ente in linea con l'obiettivo prefissato.

### *3 - Direzione ad interim Servizio Ragioneria e Affari Generali*

Viene confermato l'obiettivo di direzione ad interim del Servizio Ragioneria e Affari Generali; tale compito svolto in aggiunta alle proprie personali funzioni, dovrà assicurare un regolare e produttivo svolgimento delle attività, un adeguato governo delle eventuali criticità e il conseguimento degli obiettivi di miglioramento propri del servizio.

*Indicatore di misurazione:* realizzazione delle attività previste per la struttura con risultati di performance pari o superiori al 90%

*Peso obiettivo:* 25%

#### *Svolgimento attività*

L'attività del servizio si è dipanata nel corso dell'esercizio in modo produttivo sia in relazione alla attività propria che a quella inerente il coinvolgimento degli altri uffici, condizione questa connessa al ruolo di riferimento amministrativo rivestito. La riduzione delle risorse finanziarie disponibili ha reso necessario un continuo ed attento lavoro di governo delle attività ottimizzando le spese senza peraltro determinare conseguenze negative sulla qualità dei servizi. Il risultato finale d'esercizio ben oltre le attese, è quindi stato frutto anche di questa attenzione oltre che di una sagace e proficua gestione complessiva .

Oltre alla predisposizione in ottemperanza alle norme di legge di quanto previsto, sempre di più ogni anno, dalle normative in materia economica, finanziaria, fiscale e al rispetto delle scadenze previste, obiettivo dato necessariamente per acquisito ma nel contempo sempre più difficoltoso da conseguire data la progressiva riduzione del personale, quindi si è reso necessario gestire oculatamente le risorse continuando l'azione di riorganizzazione e coordinamento delle procedure al fine di semplificare e rendere condivisi all'intera struttura i processi, sempre per quanto la

farraginosità delle norme consente. Si è pertanto predisposto il nuovo Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso documentale e di accesso civico approvato dal Consiglio camerale con deliberazione n. 19 del 27 ottobre 2017, sono state aggiornate le Linee guida per il conferimento di incarichi professionali e collaborazioni ad esperti esterni all'amministrazione e sono state applicate le nuove Linee guida al regolamento per la disciplina e la gestione dei contratti di sponsorizzazione .

#### *Governo delle criticità*

Come accennato in precedenza il raggiungimento degli obiettivi prefissati non è certo risultato agevole alla luce della complessa situazione del sistema camerale interessato da una riforma complessiva che tanta preoccupazione ha generato nel personale e che solo una continua e faticosa attenzione agli aspetti motivazionali ed alle esigenze operative ha consentito di contenere. La situazione in continua evoluzione vuoi per gli adeguamenti normativi che per le variazioni nella forza lavoro per pensionamenti hanno richiesto una elasticità nella soluzione dei problemi e nel superamento delle carenze che ha richiesto capacità operativa ed adattamento.

Nel corso dell'esercizio si è sicuramente riusciti a dare una risposta positiva, e i risultati lo stanno a dimostrare, ma non bisogna nascondersi che fintanto la situazione non verrà a stabilizzarsi e le risorse non potranno essere almeno in parte ristabilite sarà sempre più difficoltoso mantenere per l'Ente gli standard qualitativi di oggi. Da un punto di vista prettamente tecnico va infine evidenziata la complessità delle problematiche affrontate e superate, anche nei confronti dell'utenza, in relazione alla decisione di aumento del diritto annuo presa ad esercizio già iniziato con deliberazione del Consiglio n. 5 del 31 marzo 2017.

Conseguimento degli obiettivi

Performance Obiettivi per Area

RAGIONERIA E AFFARI GENERALI

Aree Strategiche	Obiettivi Strategici	Programmi	Obiettivi Operativi	Performance
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	01.01 - Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	Gestione Partecipazioni	Potenziamento delle Infrastrutture strategiche, attraverso la gestione delle partecipazioni dell'Ente	100,00%
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Servizio Ragioneria e Affari generali: misure per contrastare il fenomeno della corruzione e adempimenti a tutela della trasparenza	100,00%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali	100,00%





## Obiettivi del dirigente Area Affari Economici Riccardo Borghero

### *1 – Certificazione di qualità: Passaggio alla nuova norma di riferimento.*

Nel corso del 2017 bisognerà assicurare la transizione alla nuova norma di riferimento del Sistema Gestione Qualità camerale ISO 9001:2015. Nella sua funzione di Responsabile della Qualità, il Dirigente dovrà pertanto assicurare il coordinamento di tutto il processo di transizione e di tutte le funzioni camerali coinvolte.

Indicatore di misurazione: certificazione del SGQ della Camera di Commercio di Verona con la nuova norma

Peso obiettivo: 25%

A seguito della verifica ispettiva effettuata nei giorni 20 e 21 novembre 2017, la Camera di Commercio di Verona ha ottenuto la nuova certificazione per "attività pubblica per lo sviluppo economico e la promozione delle imprese commerciali, industriali, artigiane, agricole e dei servizi operanti nel territorio", con riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2015, anche grazie all'adozione di un approccio al rischio RBT (Risk Based Thinking). Durante l'Audit di ricertificazione non è stata riscontrata alcuna Non-Conformità.

Il Dirigente Area Affari Economici, nella sua funzione di Responsabile della Qualità, nel corso di tutto il 2017, ha assicurato la transizione alla nuova norma di riferimento attraverso il coordinamento costante di tutto il processo e di tutte le funzioni camerali coinvolte.

Ciò è avvenuto sia attraverso una formazione personale (gennaio 2017), sia attraverso un seminario divulgativo per la dirigenza ed i responsabili di servizio e di reparto camerali (settembre 2017).

Per raggiungere l'obiettivo, il Dirigente ha assicurato il coordinamento e la realizzazione delle indagini di customer satisfaction del cliente interno e del

cliente esterno, il riesame della direzione, l'individuazione delle parti interessate ai processi di erogazione dei servizi e la valutazione dei rischi connessi.

*Allegato in atti: certificato Rina n. 24060/99/S*

## *2 – Realizzazione riforma Camere di Commercio*

Nel corso del 2017, in applicazione del decreto legislativo 25 novembre 2016, n.219, l'Ente sarà chiamato a mettere in pratica quanto previsto nell'ambito del processo di riforma dell'intero sistema camerale. Il processo molto complesso ed articolato prevede la realizzazione di un insieme di piani di razionalizzazione e riorganizzazione della CCIAA anche in relazione ai nuovi compiti e alle nuove funzioni che la normativa individua. Si renderà pertanto necessario procedere prioritariamente ad una attenta analisi della realtà dell'Ente cui far seguire la concretizzazione di quanto la normativa prevede, supportando adeguatamente gli organi camerali nel loro processo decisionale, e nel contesto di un fattivo confronto con gli altri soggetti del sistema camerale.

Indicatore di misurazione: predisposizione attività e piani previsti dal decreto legislativo di attuazione della riforma del sistema camerale nel rispetto della prescritta tempistica

Peso obiettivo: 50%

All'interno del quadro della riforma delle Camere di Commercio, assumono particolare rilevanza le tre funzioni per le quali è stata data la possibilità ai singoli enti camerali di procedere al finanziamento attraverso un aumento del diritto annuale:

- A. turismo e cultura
- B. punto impresa digitale
- C. orientamento al lavoro e alle professioni

Si è quindi proceduto per questi 3 ambiti di azione ad una concretizzazione immediata di iniziative e servizi reali rivolti ad imprese e portatori di interessi della Camera di Commercio di Verona, i principali dei quali vengono di seguito sinteticamente descritti:

#### A - TURISMO E CULTURA

Dal 1° gennaio 2017, a poco più di un mese dall'entrata in vigore della riforma camerale, il Dirigente Area Affari Economici ha proceduto a ridisegnare l'assetto organizzativo del Servizio Promozione, creando l'Ufficio Turismo e Cultura.

Sono partiti operativamente i due grandi progetti di network in cui è entrata a far parte la Camera di Commercio di Verona: Mirabilia e Great Wine Capitals.

Per ciò che attiene Mirabilia (una rete di Camere di Commercio italiane e internazionali situate in territori riconosciuti dall'Unesco patrimonio mondiale dell'umanità, che si prefigge di sviluppare la fruizione turistica ed agroalimentare di essi), è stata organizzata la Borsa internazionale del Turismo e del Food & Drink, che ha visto la realizzazione a Verona di incontri business-to-business tra 73 buyers internazionali e 250 sellers italiani e che ha richiesto un notevole sforzo organizzativo.

A seguito dell'adesione a Great Wine Capitals (dove la Camera di Commercio di Verona rappresenta l'Italia all'interno di un network internazionale di 10 capitali mondiali del vino), è stato organizzato, con l'obiettivo di sviluppare e promuovere le imprese impegnate nell'enoturismo, il primo contest Best of Wine Tourism, che ha visto la partecipazione di ben 40 imprese enoturistiche scaligere.

Sono state poste le basi per la candidatura di Verona come sede per il Mid Term del Great Wine Capitals 2018.

## B – PUNTO IMPRESA DIGITALE

Nell’ambito di tale funzione, altrimenti denominata “Impresa 4.0”, si è proceduto all’elaborazione di un piano analitico di interventi e alla concretizzazione immediata, nel corso del 2017, di alcuni di essi:

- l’emanazione di un bando per l’assegnazione di voucher alle imprese per spese di consulenza e formazione in materia di digitalizzazione, con uno stanziamento di 240mila euro
- la creazione del Punto Impresa Digitale, presentato ufficialmente con un Digital Day il 5 dicembre 2017.
- la realizzazione di 3 percorsi di digitalizzazione in collaborazione con Google e Unioncamere denominati rispettivamente Ars Digitalia, Eccellenze in Digitale e Veneto in Digitale

## C – ORIENTAMENTO AL LAVORO E ALLE PROFESSIONI

Anche per questa funzione, si è proceduto nel corso del 2017 alla concretizzazione di quanto la normativa prevede, attraverso lo studio, la stesura e l’emanazione, da parte del Servizio Promozione dell’Area Affari Economici, del primo bando per l’erogazione di voucher alle imprese che hanno accolto studenti in Alternanza Scuola Lavoro durante tutto il 2017. Lo stanziamento previsto dal bando è stato pari a 315mila euro su un totale di 370mila euro destinati a questa funzione a seguito dell’incremento del diritto annuale.

*Allegati in atti:*

- *Piano delle attività promozionali (Delibera di Giunta n.6 del 13.01.2017)*
- *Ordine di servizio n. 17 del 23.12.2016*
- *Great Wine Capitals - Best of wine tourism awards: approvazione Regolamento (Delibera di Giunta n.18 del 27.01.2017)*
- *Adesione al progetto “Mirabilia – European Network of Unesco Sites” (annualità 2017). (Delibera di Giunta n.313 del 21.12.2016)*
- *Aumento del diritto annuale per gli anni 2017, 2018 e 2019 ai sensi dell’art. 18, comma 10, della legge 29/12/1993, n. 580, come modificato dal Decreto Legislativo 25*

novembre 2016, n. 219. (Delibera di Giunta n. 65 del 22/03/2017 e Delibera di Consiglio n. 5 del 31/03/2017)

- Bando *Alternanza Scuola Lavoro* 2017 (Delibera consiliare n. 13 del 26/07/2017 di approvazione Regolamento; Delibera consiliare n. 22 del 20/12/2017 di ratifica della deliberazione di Giunta con poteri di Consiglio n. 272 del 22/11/2017 per riapertura termini scadenza Regolamento).
- Bando *Digitalizzazione* 2017 (Delibera consiliare n. 14 del 26/07/2017 di approvazione Regolamento)

### *3 - Direzione ad interim Servizio Regolazione del Mercato*

Viene confermato l'obiettivo di direzione ad interim del Servizio Regolazione del Mercato; tale compito svolto in aggiunta alle proprie personali funzioni, dovrà assicurare un regolare e produttivo svolgimento delle attività, un adeguato governo delle eventuali criticità e il conseguimento degli obiettivi di miglioramento propri del servizio.

Indicatore di misurazione: realizzazione delle attività previste per la struttura con risultati di performance pari o superiori al 90%

Peso obiettivo: 25%

#### *Svolgimento attività*

Le attività del Servizio Regolazione del Mercato sono proseguite in maniera regolare e produttiva per tutte le numerosissime attività: Borsa Merci, Sportello Tutela Proprietà intellettuale, Protesti, Prezzi, Camera Arbitrale, Attività Sanzionatoria, Ufficio Metrico, Vigilanza Prodotti, etc.

Nello specifico, vi è da rilevare l'incremento delle attività relative ai concorsi a premio e alle sanzioni.

#### *Governo delle criticità*

Nel corso del 2017 le principali criticità hanno riguardato la gestione delle risorse umane dedicate. Sono infatti fuoriuscite dal Servizio 3 unità (2 pensionamenti e 1 mobilità esterna), rimpiazzate da 1 sola unità per lo

svolgimento dei compiti connessi alla Mediazione. A questo si è aggiunta l'assenza per maternità della responsabile dell'ufficio mediazione e arbitrato fino a settembre 2017.

Il superamento di tali criticità è stato effettuato attraverso una riorganizzazione del Servizio, disposta con ordine di servizio n.20 del 16 ottobre 2017 (allegato in atti), e attuata a partire da novembre 2017.

### Conseguimento degli obiettivi

#### Performance Obiettivi per Area Organizzativa

REGOLAZIONE DEL MERCATO					
Aree Strategiche	Obiettivi Strategici	Programmi	Obiettivi Operativi	Performance	
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	Orientamento al lavoro e alle professioni	Alternanza scuola-lavoro: iniziative formative e stage in CCIAA	87,50%	
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	Attività di regolazione, tutela e monitoraggio del mercato	Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie	100,00%	
			Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e delle imprese	97,77%	
	02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	Assistenza e supporto alle imprese	Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività	Azioni di protezione nel settore vitivinicolo	100,00%
			Realizzazione eventi di formazione per professionisti e imprese	Realizzazione eventi di informazione per consumatori e imprese	91,67%
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Servizio Regolazione del Mercato - diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa	100,00%	
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi del Servizio Regolazione del Mercato	100,00%	

REGOLAZIONE DEL MERCATO



## Obiettivi del dirigente Area Anagrafe e Registri Pietro Scola

### *1 – Alternanza Scuola Lavoro – Impulso e coordinamento delle iniziative di sensibilizzazione*

Attività di impulso e coordinamento delle iniziative da realizzare per sensibilizzare i “datori di lavoro” al tema dell’alternanza allo scopo di incrementare il numero di soggetti iscritti al Portale, sia pubblici che privati, a disposizione delle scuole per l’avvio di esperienze di alternanza a favore degli studenti delle classi terze, quarte e quinte delle scuole superiori.

Indicatore di misurazione: almeno due protocolli di intesa con Enti Pubblici o Ordini Professionali o Associazioni.

Peso obiettivo: 25%

Sono proseguite anche nel 2017 le numerose iniziative avviate in tema di alternanza scuola lavoro. In particolare nello scorso anno è stata resa disponibile la piattaforma, predisposta da Infocamere con il finanziamento di Camera di Commercio e delle scuole della provincia di Verona, che consente agli studenti di effettuare on line la formazione di base in materia di sicurezza sul lavoro, necessaria per potere accedere alle esperienze di alternanza. Alla progettazione di tale piattaforma hanno aderito l’Ufficio Scolastico Provinciale, lo SPISAL, l’INAIL, i Vigili del Fuoco e il SIRVESS (Sistema di Riferimento Veneto per la Sicurezza nelle Scuole). Tutti questi soggetti promotori partecipano alle riunioni del tavolo tecnico permanente per l’integrazione dei contenuti della piattaforma e per la soluzione di tutte le problematiche legate all’effettiva fruizione del servizio da parte delle scuole e degli studenti. La piattaforma, in data 8 settembre, è stata presentata a tutte le 53 scuole della provincia ed entro il 31 dicembre già 20 scuole avevano attivato i corsi on line. Paradossalmente, proprio il successo della piattaforma sulla sicurezza ha comportato qualche difficoltà per l’ufficio che è stato subissato, da parte delle

scuole della provincia, da richieste di chiarimenti, da richieste di nuove abilitazioni al sistema e di risoluzione di problemi emersi nell'utilizzo della piattaforma. Si sta studiando, con il gruppo di lavoro e con Infocamere, soluzioni che possano semplificare l'utilizzo del servizio senza gravare sulla Camera.

Nel 2017, sul tema dell'alternanza scuola lavoro sono stati adottati 4 protocolli di intesa rispettivamente con l'Ordine dei Commercialisti, l'Ordine dei Consulenti del Lavoro, l'Ordine degli Ingegneri e con l'associazione di consulenti LAPET (delibera n.281 del 7 dicembre 2017).

Sempre nell'anno 2017 è proseguita l'attività di sensibilizzazione delle imprese per l'iscrizione nel Registro dell'Alternanza Scuola/Lavoro (RASL) attraverso mail massivo a n. 2.500 aziende selezionate scegliendo quelle più strutturate, sulla base della presunzione che siano soggetti per i quali è più semplice accogliere studenti in alternanza. Al 31.12 le aziende iscritte al RASL erano n.790, con un incremento di circa il 100% rispetto a quelle iscritte precedentemente all'invio massivo.



## *2 – Realizzazione riforma Camere di Commercio*

Nel corso del 2017, in applicazione del decreto legislativo 25 novembre 2016, n.219, l'Ente sarà chiamato a mettere in pratica quanto previsto nell'ambito del processo di riforma dell'intero sistema camerale. Il processo molto complesso ed articolato prevede la realizzazione di un insieme di piani di razionalizzazione e riorganizzazione della CCIAA anche in relazione ai nuovi compiti e alle nuove funzioni che la normativa individua. Si renderà pertanto necessario procedere prioritariamente ad una attenta analisi della realtà dell'Ente cui far seguire la concretizzazione di quanto la normativa prevede, supportando adeguatamente gli organi camerali nel loro processo decisionale, e nel contesto di un fattivo confronto con gli altri soggetti del sistema camerale.

*Indicatore di misurazione:* predisposizione attività e piani previsti dal decreto legislativo di attuazione della riforma del sistema camerale nel rispetto della prescritta tempistica

*Peso obiettivo:* 50%

La riforma delle Camere di Commercio ha introdotto il tema della digitalizzazione delle imprese. Tale materia (insieme a quelle del turismo e dell'orientamento al lavoro), ha assunto rilievo anche con riferimento alla possibilità, concessa alle Camere dal Governo, di aumentare fino al 20% l'importo del diritto annuo a carico delle imprese. L'area Anagrafe Registri svolge un ruolo nell'ambito del processo di digitalizzazione delle imprese mediante la distribuzione di strumenti quali la firma digitale, la CNS, lo Spid, la fatturazione elettronica e il cassetto digitale dell'imprenditore. Nel corso del 2017, allo scopo di far conoscere alle imprese i dispositivi e gli strumenti digitali distribuiti dalla Camera di Commercio è stato inoltre organizzato, insieme a Unioncamere del Veneto e ad Infocamere, un apposito incontro in data 18 ottobre 2017, intitolato *Identità digitale*.

Il 2017 è stato anche l'anno in cui si è dato effettivo avvio al servizio di Pubblicità Legale e Supporto Amministrativo alle Imprese (istituito con determinazione del Segretario Generale n. 629 del 22 dicembre 2016), nell'ambito del quale è stato previsto il nuovo ufficio denominato AQI (Assistenza Qualificata alle Imprese) per la costituzione di nuove società Start Up, in forma di SRL.

### *3 - Direzione ad interim Ufficio Provveditorato e Servizio Organizzazione e Personale*

Viene confermato l'obiettivo di direzione ad interim dell'Ufficio Provveditorato e del Servizio Organizzazione e Personale; tale compito svolto in aggiunta alle proprie personali funzioni, dovrà assicurare un regolare e produttivo svolgimento delle attività, un adeguato governo delle eventuali criticità e il conseguimento degli obiettivi di miglioramento propri del servizio.

*Indicatore di misurazione:* realizzazione delle attività previste per la struttura con risultati di performance pari o superiori al 90%

*Peso obiettivo:* 25%

Il 31 marzo 2017 è stata dichiarata la chiusura dei lavori di ristrutturazione della sede. Tuttavia alcune lavorazioni di dettaglio sono proseguite anche nei mesi successivi. Di conseguenza l'Ufficio Provveditorato è stato impegnato, perlomeno fino al collaudo del 29 settembre, a fornire il proprio supporto agli operai e ai tecnici delle imprese appaltatrici le cui attività si sono svolte al di fuori di un cantiere vero e proprio.

L'Ufficio ha partecipato, insieme con il servizio Promozione, alla progettazione e all'avvio della gestione del nuovo centro congressi della Camera di Commercio. Si tratta di una attività che l'amministrazione ha ritenuto di avviare, in via sperimentale, mediante l'utilizzo del personale interno. E'

risultato notevole l'impegno per l'ufficio anche per l'elevato interesse che il centro congressi ha suscitato presso gli utenti, con conseguenti numerose richieste di utilizzo degli spazi camerali.

*Governo delle criticità*

La criticità principale e permanente dell'ufficio provveditorato è quella di riuscire a rispondere alle richieste, provenienti principalmente dagli uffici interni, ma anche da fornitori e utenti esterni, che implicano incarichi o appalti di servizi o forniture, con la dovuta tempestività e nello stesso tempo rispettando in pieno le norme di riferimento (in particolare il codice degli appalti D.Lgs 50/2016). Si tratta di una materia, quella delle gare, sempre più complessa e delicata per le quali è necessaria una professionalità e una specializzazione sempre maggiore. Ci vorrebbe in sostanza un team di persone che si dedicasse esclusivamente a questa materia (ufficio gare). Purtroppo, vista l'impossibilità, che si protrae ormai da molti anni, di assumere personale e di sostituire il turn over, non è oggi possibile programmare una soluzione di questo tipo. In un'ottica di maggiore efficienza e specializzazione si sta invece ragionando, tra le varie Camere del Veneto, se centralizzare la materia a livello di Unioncamere Regionale.

*Conseguimento degli obiettivi*

**Performance Obiettivi per Area Organizzativa**

**Provveditorato e Servizi generali**

Aree Strategiche	Obiettivi Strategici	Programmi	Obiettivi Operativi	Performance
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Ufficio Provveditorato - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	98,37%
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi all'ufficio Provveditorato	100,00%



Per quanto riguarda l'interim del Servizio Organizzazione e Personale, anche nel 2017, l'Ufficio è riuscito a gestire con regolarità le attività ordinarie ad esso demandate, nonostante la diminuzione dell'organico per il pensionamento di una dipendente in corso d'anno. Le attività di gestione dei rapporti di lavoro e dell'orario hanno subito un incremento, nel corso degli ultimi anni, in considerazione del numero crescente di dipendenti che usufruiscono di contratti a tempo parziale o con varie forme di flessibilità (2 dipendenti con contratto di telelavoro), e di dipendenti che svolgono attività al di fuori della sede, in trasferta o servizio, con conseguente necessità di gestione – e verifica - di orari differenziati e di diversa quantificazione di tutti gli istituti contrattuali (permessi, ferie, etc.). Per questo motivo, nel corso del 2017, è stato avviato un progetto tendente ad una sempre maggiore informatizzazione nella gestione dell'orario di lavoro dei dipendenti, riorganizzando i flussi delle richieste in modo da gestire gradualmente un sempre maggior numero di giustificativi esclusivamente in modalità informatica, con risparmi gestionali e di tempi di lavoro. Il personale ha poi garantito il proprio supporto alla dirigenza nelle attività di rendicontazione dei Progetti finalizzati con l'incremento del 20% del diritto annuo.

#### *Governo delle criticità*

Sempre complessa è la gestione delle relazioni sindacali, che richiede costante supporto alla dirigenza sull'applicazione dei vari istituti contrattuali e sulla costituzione ed utilizzo dei Fondi per la retribuzione accessoria, sia del personale dei livelli che di quello dirigente, con elaborazione di documenti di lavoro e proposte operative. Come negli anni precedenti, l'ufficio è riuscito a governare tale complessità fornendo il necessario supporto in modo preciso e tempestivo.

Infine, crescente è l'impegno per la gestione delle convenzioni con Istituti di istruzione superiore e Università per l'avvio di esperienze di

alternanza scuola-lavoro e progetti formativi curriculari di studenti e studentesse ospitati presso la Camera di Commercio.

*Conseguimento degli obiettivi*

**Performance Obiettivi per Area Organizzativa**

**ORGANIZZAZIONE E PERSONALE**

Aree Strategiche	Obiettivi Strategici	Programmi	Obiettivi Operativi	Performance
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	Orientamento al lavoro e alle professioni	Ufficio Gestione Risorse Umane - Supporto alle attività nell'ambito dell'alternanza scuola-lavoro	100,00%
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni	Processi relativi al Servizio Organizzazione e Personale	100,00%



Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Dirigente responsabile	Responsabile Obiettivo operativo	Obiettivo Operativo	Azione	Personale coinvolto	Performance 1^ semestre	Performance 2^ semestre	
01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO	01.01 - Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio	Gestione Partecipazioni	Veneri	Dibenedetto	Potenziamento delle Infrastrutture strategiche, attraverso la gestione delle partecipazioni dell'Ente	Aggiornamento partecipazioni	Cecconi, Corso, Foresti	100%	100%	
						Partecipazione dell'Ente alle Assemblee delle società partecipate	Dibenedetto, Cecconi	100%	100%	
						Piano di revisione straordinaria delle partecipazioni dell'Ente secondo le disposizioni dell'art.24 d.Lgs 175/2016 (Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica)	Dibenedetto, Cecconi, Orpelli	100%	100%	
						Tempestività gestione procedure inerenti aumenti di capitale/cessioni/liquidazioni/affrancamenti in società o organismi partecipati	Dibenedetto, Cecconi	100%	100%	
				Mori	Gestione amministrativa organismi partecipati	Aggiornamento data base rappresentanti camerali in organismi partecipati	Mori, Dusi, Menini	100%	100%	
				Raccolta report post assemblee organismi partecipati e relazioni informative alla Giunta	Mori, Dusi, Menini		100%			
	01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese	Finanziamenti ai diversi settori economici	Borghero	Acerbi	Sostegno finanziario all' economia locale	Riduzione tempi medi liquidazione contributi Bando Generale	Acerbi, Bondavalli, Baschera	100%	100%	
						Liquidazione contributi camerali Bando Innovazione Tecnologica anno 2016	Acerbi, Bondavalli, Baschera, Gueli	100%	100%	
		Orientamento al lavoro e alle professioni	Borghero	Scola	Mazzotta	Ufficio Gestione Risorse Umane - Supporto alle attività nell'ambito dell'alternanza scuola-lavoro	Ufficio Gestione Risorse Umane - Supporto alle attività nell'ambito dell'alternanza scuola-lavoro	Tassello	100%	
				Borghero	Mazzotta	Alternanza scuola-lavoro: iniziative formative e stage in CCIAA	Mediazione a Arbitrato - alternanza scuola-lavoro - attività 1^ semestre	Mazzotta, Miozzi	100%	
							Mediazione a Arbitrato - alternanza scuola-lavoro - attività 2^ semestre	Mazzotta, Miozzi, Pilla		100%
							Sportello Tutela proprietà intellettuale - attività alternanza scuola-lavoro	Mazzotta, Venturi, Martini E.		0%
							Tutela del consumatore - attività alternanza scuola-lavoro	Mazzotta, Krampera, Castaldelli, Di Maria, Panato	100%	
				Crozzolotti	Analisi della domanda di professioni e di formazione delle imprese	Elaborazione e diffusione risultati indagine Excelsior	Crozzolotti, Ceschi, Facci, Turri	100%	100%	
Scola	Cassani	Registro Alternanza Scuola-Lavoro	Registro Alternanza Scuola-Lavoro	Cassani, Galasso, Argentieri, Calzolari, Gallo, Galvan, Grazioli, Luise, Sartori N., Serpelloni M.	100%	100%				
	Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività			Azioni di protezione nel settore vitivinicolo	Rinnovo registrazioni marchi camerali e azioni di tutela	Mazzotta, Venturi, Rodà	100%	100%		
					Rinnovo licenze marchi e vini e aggiornamento banca dati	Mazzotta, Venturi, Martini E., Rodà	100%	100%		
					Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie	Gestione Organismo di mediazione: miglioramento della performance di gestione delle procedure	Mazzotta, Miozzi, Fedrigoli, Lucchese, Pilla	100%	100%	
					Attività di sorveglianza su metalli preziosi - 1^ semestre	Buttitta, Olocco, Peretti	50%			
					Attività di sorveglianza su metalli preziosi - 2^ semestre	Buttitta, Olocco, Peretti		100%		

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Dirigente responsabile	Responsabile Obiettivo operativo	Obiettivo Operativo	Azione	Personale coinvolto	Performance 1^ semestre	Performance 2^ semestre	
02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO	02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato	Attività di regolazione, tutela e monitoraggio del mercato	Borghero	Mazzotta	Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e delle imprese	Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori - 1^ semestre	Buttitta, Cristofalo, Belgrado, Olocco, Peretti	100%		
						Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori - 2^ semestre	Buttitta, Cristofalo, Belgrado, Olocco, Peretti		100%	
						Attività sanzionatoria - Ordinanze emesse 2^ semestre	Mazzotta, Krampera, Castaldelli, Di Maria, Panato		100%	
						Attività sanzionatoria - Ordinanze emesse 1^ semestre	Mazzotta, Krampera, Castaldelli, Di Maria, Panato	92,09%		
						Attività sanzionatoria:emissione minuta ruolo	Castaldelli, Di Maria, Panato		100%	
						Attività sanzionatoria:verifica pagamenti ruolo 2013	Krampera, Castaldelli, Di Maria		100%	
						Controllo su preimballaggi - 1^ semestre	Buttitta, Belgrado, Olocco, Peretti	100%		
						Controllo su preimballaggi - 2^ semestre	Buttitta, Belgrado, Olocco, Peretti		100%	
						Tutela della fede pubblica - verifiche sui concorsi a premio	Krampera, Panato	100%	100%	
						Vigilanza strumenti metrici - 1^ semestre	Buttitta, Belgrado, Olocco, Peretti	100%		
	Vigilanza strumenti metrici - 2^ semestre	Buttitta, Belgrado, Olocco, Peretti		100%						
	02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero	Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione	Borghero	Acerbi	Vino e olio	14^ edizione concorso enologico Verona Wine Top	Acerbi, Belluzzo, De Carlo, Menegolli, Sartori S., Bertoni, Goffredo, Presa, Sartori G.	100%		
						3^ edizione Verona Olive Oil Contest	Acerbi, Menegolli, Sartori S., Bertoni, Sartori G.	100%		
						Aggiornamento portale Verona Wine Top	Acerbi, Menegolli, Sartori S., Bertoni, Sartori G.	100%	100%	
						Agroalimentare	Aggiornamento portale Agroalimentare	Acerbi, Belluzzo, Presa	100%	100%
						Ortofrutta	Convegni Cultivar	Acerbi, Sartori S., Allegrini		100%
						Mobile e Marmo	Aggiornamento costante portale Arredamento	Acerbi, Sartori S., Bertoni	100%	100%
							Progetto "Eccellenze in Digitale 2016-2017 – Le Camere di Commercio per il futuro del made in Italy	Acerbi, Belluzzo, Presa		100%
						Sistema Moda	Aggiornamento portale Abbigliamento (moda)	Acerbi, Belluzzo, Presa	100%	100%
							Verona Fashion	Acerbi, Menegolli, Sartori S., Bertoni, Sartori G.		100%
Interventi plurisetoriali finalizzati alla promozione del Sistema Verona						Aggiornamento portale Automazione	Acerbi, Belluzzo, Presa	100%	100%	
	Emozioni Artigiane	Acerbi, Menegolli, Sartori S., Bertoni, Sartori G.		100%						
	Eventi Destinazione Verona ed incoming	Acerbi, De Carlo, Goffredo		100%						
	Progetto "Chamber Mentoring For International Growth"	Acerbi, Belluzzo, Presa		100%						
Turismo e Cultura	Realizzazione Country Presentation	Acerbi, Belluzzo, Presa		100%						
	DMO (Destination Management Organisation)	Acerbi, Crozzoletti, De Carlo, Goffredo		100%						
	Start up nuovi servizi "Great Wine Capitals"	Acerbi, Belluzzo, De Carlo, Menegolli, Sartori S., Bertoni, Goffredo, Presa, Sartori G.		100%						
Meccanica e Macchinari	Start up nuovi servizi "Mirabilia"	Acerbi, Belluzzo, De Carlo, Menegolli, Sartori S., Bertoni, Goffredo, Presa, Sartori G.		100%						
	Incoming meccanica	Acerbi, Belluzzo, Presa		100%						
Realizzazione eventi di formazione per professionisti e imprese					Diffusione della conoscenza in materia di metrologia legale	Mazzotta, Buttitta, Belgrado, Olocco	100%			
					Seminari "Sostegno alla competitività delle imprese nel settore agroalimentare"	Mazzotta, Venturi, Martini E.		66,67%		
					Seminari "Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese vitivinicole"	Mazzotta, Venturi, Martini E.	100%			

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Dirigente responsabile	Responsabile Obiettivo operativo	Obiettivo Operativo	Azione	Personale coinvolto	Performance 1^ semestre	Performance 2^ semestre
		Assistenza e supporto alle imprese	Borghero	Mazzotta	Sportello Tutela proprietà Intellettuale - imprese	Sportello Tutela proprietà Intellettuale - seminari 1^ semestre	Mazzotta, Venturi, Martini E.	100%	
						Sportello Tutela proprietà Intellettuale - seminari 2^ semestre	Mazzotta, Venturi, Martini E.		50%
					Realizzazione eventi di informazione per consumatori e imprese	Diffusione della conoscenza in materia di vigilanza prodotti	Mazzotta, Cristofalo, Olocco		100%
						Realizzazione di campagne di informazione via pec	Mazzotta, Cristofalo, Olocco	100%	
						Realizzazione eventi informativi con associazioni di categoria	Mazzotta, Krampera, Panato		100%
	02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale	Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia	Borghero	Crozzoletti	Realizzazione report, studi, ricerche e relazioni	Realizzazione eventi informativi su edilizia con associazioni di categoria	Mazzotta, Venturi, Martini E., Rodà		100%
						Monitoraggio export veronese	Crozzoletti, Ceschi, Facci, Turri		100%
						Rapporto annuale sull'economia provinciale e Verona nel mondo	Crozzoletti, Ceschi, Facci, Turri, Allegrini, Tezza	100%	
						Realizzazione schede comunali	Ceschi, Facci, Turri		100%
						Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese - attività 1^ semestre	Crozzoletti, Ceschi, Facci, Goffredo, Turri	100%	
Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese - attività 2^ semestre	Crozzoletti, Ceschi, Facci, Goffredo, Turri		100%						
03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi	Telematizzazione attività amministrativa	Scola	Cassani	Servizi Anagrafici - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza e la P.A.	Pulizia PEC pubblicate nel Registro delle Imprese	Careri, Basso, Caracciolo, Cavallaro, Davis, Leonardi, Messina, Zanon	100%	100%	
					Assistenza Qualificata alle imprese (art. 25 CAD)	Cassani, Danzi, Basso, Cavallaro, Ghisellini, Leonardi, Messina, Stabelli, Verzè	100%	100%	
					Diffusione utilizzo SUAP telematico	Galasso, Argentieri, Basso, Danzi, Gallo, Leonardi, Nanni	100%	100%	
					Nuovo servizio di assistenza specialistica per la costituzione di startup innovative srl	Careri, Cavallaro, Basso, Danzi, Leonardi, Ghisellini, Messina, Stabelli, Verzè	100%	80%	
					Sovraindebitamento: realizzazione di uno spazio web	Careri, Basso, Roncoletta, Leonardi, Zanella, Montoli, Marazzan, Bamonti	80%	100%	
					SPID: attivazione del nuovo servizio di rilascio dello SPID	Galasso, Grazioli, Galvan, Luise, Serpelloni M., Sartori N., Calzolari, Gallo	100%	100%	
		Borghero	Acerbi	Digitalizzazione della Camera di Commercio	Area Affari Economici – implementazione dati in un sistema di CRM (Customer Relationship Management)	Acerbi, De Carlo, Menegolli, Belluzzo, Sartori S., Bondavalli, Crozzoletti, Ceschi, Mazzotta, Venturi, Martini E., Krampera, Olocco		100%	
					Realizzazione APP della Camera di Commercio di Verona - attività trasversale	Acerbi, Biondani, Crozzoletti, Dibenedetto, Mazzotta, Fulco, Cassani, Carlini, Allegrini, De Carlo, Menegolli, Belluzzo, Sartori S., Bondavalli, Doardo, Venturi, Ceschi, Tassello, Makovec, Mori, Krampera, Morbio, Danazzo, Careri, Cecconi, Pozzi, Perale, Buttitta, Cristofalo, Orpelli, Galasso		100%	



Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Dirigente responsabile	Responsabile Obiettivo operativo	Obiettivo Operativo	Azione	Personale coinvolto	Performance 1° semestre	Performance 2° semestre
	03.02 - Trasparenza e comunicazione	Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente	Borghero	Acerbi	Servizio Promozione - Attività informative	Presenza sui network (facebook, twitter, Youtube)	Acerbi, Menegolli, De Carlo, Belluzzo, Sartori S., Bertoni, Sartori G., Goffredo, Presa		100%
						Realizzazione House Organ - attività trasversale	Acerbi, Biondani, Crozzoletti, Dibenedetto, Mazzotta, Fulco, Cassani, Carlini, Allegrini, De Carlo, Menegolli, Belluzzo, Sartori S., Bondavalli, Doardo, Venturi, Ceschi, Tassello, Makovec, Mori, Krampera, Morbio, Danazzo, Careri, Cecconi, Pozzi, Perale, Buttitta, Cristofalo, Orpelli, Galasso, Tezza		100%
				Mazzotta	Servizio Regolazione del Mercato diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa	Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Attività sanzionatoria	Krampera, Panato	100%	100%
						Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Marchi e Brevetti / Protesti	Venturi, Castaldelli, Fagnani, Martini E.	100%	100%
						Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Mediazione	Miozzi, Fedrigoli, Lucchese	100%	100%
						Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Metrologia legale	Buttitta, Olocco	100%	100%
			Veneri	Biondani	Comunicare il cambiamento	Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Vigilanza prodotti	Cristofalo, Olocco	100%	100%
						Comunicare il cambiamento con l'aggiornamento on line della Carta dei servizi	Biondani, Doardo	100%	100%
						Comunicare il cambiamento con l'invio di una Newsletter speciale	Biondani, Doardo	100%	
			Scola	Fulco	Servizio Artigianato e Certificazioni - Attività di comunicazione esterna	Comunicare il cambiamento tramite i social media Facebook e Twitter	Biondani, Doardo	100%	
						Certificazioni Estero - Certificati e vidimazioni - implementazioni nel nuovo sito internet	Fulco, Perale	100%	100%
			Scola	Cassani	Servizi Anagrafici - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	Ufficio Albo Imprese Artigiane - Implementazioni nel nuovo sito internet	Fulco, Makovec	100%	100%
						Agenti di affari in mediazione: individuazione di iniziative volte a garantire il rispetto della legalità nel settore economico della intermediazione immobiliare	Cassani, Careri, Basso, Tedeschi, Messina, Nanni, Leonardi	100%	100%
						Controllo a campione pratiche SCIA	Careri, Leonardi, Basso, Davis, Messina, Nanni, Tedeschi, Stabelli	100%	100%
						Start up innovative costituite con modalità informatica e modello tipizzato: attività di controllo	Cassani, Careri, Danzi, Verzè, Cavallaro, Stabelli, Messina, Leonardi, Basso, Ghisellini	100%	100%
						Uffici Registro Imprese - Abilitazioni e Sanzioni- Assistenza qualificata alle imprese: attuazione del Piano di prevenzione della corruzione	Cassani, Careri, Galasso, Argentieri, Bamonti, Basso, Calzolari, Cavallaro, Caracciolo, Danzi, Davis, Gallo, Galvan, Ghisellini, Grasso, Grazioli, Leonardi, Luise, Marcazzan, Messina, Moletta, Montoli, Nanni, Roncoletta, Sartori N., Serpelloni M., Stabelli, Tedeschi, Verzè, Zanella, Zanon	100%	100%

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Dirigente responsabile	Responsabile Obiettivo operativo	Obiettivo Operativo	Azione	Personale coinvolto	Performance 1^ semestre	Performance 2^ semestre		
03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA		Attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Veneri	Dibenedetto	Servizio Ragioneria e Affari generali: misure per contrastare il fenomeno della corruzione e adempimenti a tutela della trasparenza	Adozione misure in materia di prevenzione della corruzione e a tutela della trasparenza dell'attività amministrativa	Orpelli	100%	100%		
						Amministrazione trasparente: ottimizzazione flussi di pubblicazione	Orpelli, Ceconi	100%	100%		
						Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio	Dibenedetto, Ceconi, Danazzo, Morbio	100%	100%		
						Enti controllati - Aggiornamento sezione informativa	Foresti, Corso	100%	100%		
						Gruppo di lavoro su trasparenza e anticorruzione	Dibenedetto, Orpelli	100%	100%		
						Pubblicazione Indice tempestività pagamenti	Dibenedetto, Foresti	100%	100%		
				Mori	Uffici di Staff - attività in materia di anticorruzione e trasparenza	Aggiornamento e pubblicazione mensile elenchi provvedimenti adottati dagli Organi camerali	Mori, Dusi, Menini	100%	100%		
						Ciclo di gestione della performance - verifica processo di integrazione con azioni del Piano di prevenzione corruzione e trasparenza	Piccoli	100%	100%		
						Rilevazione costi dei processi camerali	Piccoli	100%	100%		
				Borghero	Acerbi	Servizio Promozione – attività in tema di anticorruzione e trasparenza	Controlli su contributi camerali	Acerbi, Bondavalli, Baschera, Gueli	100%		
			Registro Nazionale per gli Aiuti di Stato				Acerbi, Bondavalli, Baschera, Gueli		100%		
			Verifica imprese socie affidate (Bandi Confidi 2016)				Acerbi, Bondavalli, Gueli	100%			
			Scola	Fulco	Albo imprese artigiane - Prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	Albo Imprese Artigiane - Controllo pratiche non evase	Makovec, Carcereri, Errico, Trifilò	100%	100%		
						Albo Imprese Artigiane: controllo a campione pratiche evase per verifica requisiti - attività 1^ semestre	Makovec, Carcereri, Errico, Trifilò	100%			
						Albo Imprese Artigiane: controllo a campione pratiche evase per verifica requisiti – attività 2^ semestre	Makovec, Carcereri, Errico, Trifilò		100%		
						Albo Imprese Artigiane: controllo a campione sulle Segnalazioni Certificate di Inizio Attività	Makovec, Carcereri, Errico, Trifilò	100%	100%		
						Nuova attività di controllo finalizzato all'applicazione della normativa anticirclaggio relativamente a start up innovative	Fulco, Trifilò	100%	100%		
						Assicurare la trasparenza nel rilascio di certificazioni e visure mediante adozione di idonee misure di prevenzione	Controlli su rilascio certificati e visure allo sportello	Perale, Chisari, Guaiana, Serpelloni L.	100%	100%	
							Controlli su rilascio certificati di libera vendita	Perale, Caliarì, Gatto, Stoppani	100%	100%	
							Controlli sulle dichiarazioni rese per il rilascio dei certificati di origine comunitari	Perale, Caliarì, Gatto, Stoppani	100%	100%	
						Scola	Ufficio Provveditorato - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza	Emissione buoni d'ordine	Pozzi, Maoli, Poiani, Fuscìa, Ravagnani	93,38%	93,48%
								Linee guida gestione fornitori	Pozzi, Orpelli, Fuscìa, Ravagnani	100%	100%
			Borghero	Acerbi	Processi relativi al Sistema Qualità	Indagine esterna di Customer Satisfaction	Acerbi, Belluzzo, Goffredo, Turri	100%			
Indagine interna di Customer Satisfaction	Acerbi, Belluzzo, Turri					100%					
Passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015 con risorse interne - attività trasversale	Acerbi, Biondani, Crozzoletti, Dibenedetto, Mazzotta, Fulco, Cassani, Carlini, De Carlo, Menegolli, Belluzzo, Sartori S., Bondavalli, Venturi, Ceschi, Tassello, Makovec, Mori, Krampner, Morbio, Danazzo, Careri, Ceconi, Pozzi, Perale, Buttitta, Cristofalo, Orpelli, Galasso, Piccoli					100%					

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Dirigente responsabile	Responsabile Obiettivo operativo	Obiettivo Operativo	Azione	Personale coinvolto	Performance 1^ semestre	Performance 2^ semestre
	03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse	Miglioramento dell'efficienza dei processi interni			Miglioramento delle attrezzature e dei servizi del sistema informatico camerale	Report trimestrali statistiche accessi sito istituzionale e abilitazioni personale camerale	Acerbi, Carlini, Allegrini	100%	100%
						Revisione Policy Disaster Recovery	Acerbi, Carlini, Allegrini		100%
						Supporto e formazione rete e sistemi multimediali nuove sale	Acerbi, Carlini, Allegrini	100%	100%
						Supporto per utilizzo moduli applicativi e funzionalità complementari del sito istituzionale	Acerbi, Carlini, Allegrini	100%	100%
						Supporto tecnico al Provveditorato per gara attrezzature stamperia	Acerbi, Carlini, Allegrini		100%
			Scola	Cassani	Registro Imprese - controllo qualità dati e aggiornamento procedure	Cancellazioni d'ufficio	Careri, Danzi, Basso, Calzolari, Davis, Montoli, Stabelli, Zanella, Zanon		100%
						Controllo requisiti start up PMI innovative incubatori certificati	Careri, Cavallaro, Verzè, Danzi, Roncoletta, Marcazzan, Montoli, Leonardi, Basso	100%	100%
						Creazione quadri sinottici sulle sanzioni delle società	Careri, Marcazzan, Roncoletta, Davis, Moletta, Montoli, Messina, Stabelli		100%
						Deposito del bilancio d'esercizio: controllo dell'assolvimento dell'adempimento	Cassani, Careri, Bamonti, Basso, Caracciolo, Davis, Leonardi, Montoli, Zanon	100%	100%
						Estensione a nuove tipologie di pratiche del miglioramento dei tempi di evasione	Careri, Cavallaro, Bamonti, Danzi, Ghisellini, Marcazzan, Messina, Montoli, Nanni, Roncoletta, Verzè, Zanella	100%	100%
						Revisione dinamica dei mediatori: avvio della procedura	Careri, Montoli, Leonardi, Nanni, Davis, Messina, Stabelli, Basso, Ghisellini	80%	100%
			Borghero	Mazzotta	Processi del Servizio Regolazione del Mercato	Telelavoro	Careri, Ghisellini, Stabelli, Caracciolo, Cavallaro, Davis, Marcazzan, Messina, Montoli, Nanni, Roncoletta, Verzè, Zanella	100%	100%
						Monitoraggio tempi di evasione istanze di cancellazione protesti	Mazzotta, Venturi, Fagnani	100%	100%
			Veneri	Dibenedetto	Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali	Adeguamento fascicoli dei dipendenti camerale - attività 1^ semestre	Danazzo, Adami, Moretto	100%	
						Adeguamento fascicoli dei dipendenti camerale - attività 2^ semestre	Danazzo, Adami, Moretto		100%
						Aggiornamento archivio collaboratori - attività 1^ semestre	Danazzo, Adami, Moretto	100%	
						Aggiornamento archivio collaboratori - attività 2^ semestre	Danazzo, Adami, Moretto		100%
						Aggiornamento fascicolo informatico per singola partecipata	Cecconi, Corso, Foresti	100%	100%
						Comunicazione di irregolarità del diritto annuale 2015	Morbio, Bissoli, Dall'Orà		100%
						Controllo procedure riscossione ed emissione ruoli esattoriali	Morbio, Bissoli, Dall'Orà	100%	100%
						Gestione fornitori/clienti - Pagamento in tempi inferiori alla norma di legge	Cecconi, Corso, Foresti, Fuscina, Maoli	100%	100%
						Gestione pratiche assistenziali e previdenziali per dipendenti in uscita per mobilità presso altri enti	Danazzo, Adami, Moretto	100%	100%
						Incarichi di consulenza e collaborazione esterna	Orpelli, Pozzi	100%	100%
Ottimizzazione nella gestione dei flussi documentali: 1^ semestre	Orpelli, Arduini, Ferrari	100%							
Ottimizzazione nella gestione dei flussi documentali: 2^ semestre	Orpelli, Arduini, Ferrari		100%						

Area Strategica	Obiettivo Strategico	Programma	Dirigente responsabile	Responsabile Obiettivo operativo	Obiettivo Operativo	Azione	Personale coinvolto	Performance 1^ semestre	Performance 2^ semestre				
						Razionalizzazione attività di protocollazione	Arduini, Ferrari	100%	100%				
						Recupero crediti diritto annuale nei confronti delle società di capitali cessate	Morbio, Bissoli, Dall'Orta	100%	100%				
						Scarto d'archivio - conclusione procedura	Orpelli	100%	100%				
						Biondani	Adeguamento segnaletica e cartellonistica in concomitanza con la fine dei lavori di ristrutturazione	Progetto grafico per la realizzazione di cartellonistica con immagine coordinata	Biondani, Doardo	50%			
					Scola	Mazzotta	Processi relativi al Servizio Organizzazione e Personale	Realizzazione processo di riorganizzazione alla luce del D.lgs. 219/2016	Mazzotta, Tassello	100%	100%		
							Riorganizzazione dei processi interni ufficio GRU	Mazzotta, Tassello, Martini M., Morini	100%	100%			
						Fulco		Commercio con l'estero: miglioramento efficienza nella gestione del rilascio dei documenti a valere per l'estero	Mantenimento della performance nei tempi di rilascio dei certificati comunitari di origine, con maggiori volumi di attivita' .	Perale, Caliarì, Gatto, Stoppani	100%	100%	
										Riduzione dei tempi per il rilascio dei carnet ATA	Perale, Caliarì, Gatto, Stoppani	100%	100%
										Visto poteri di firma - documenti per l'estero	Perale, Caliarì, Gatto, Stoppani	100%	100%
							Fulco	Servizi certificativi e delle attività dirette al pubblico: miglioramento dell'efficienza nella gestione dei documenti	Mantenimento della performance nei tempi per la vidimazione di libri e registri, con maggiori volumi di attivita' .	Perale, Chisari, Guaiana, Serpelloni L., Micheloni	100%	100%	
									Mantenimento della performance nei tempi per il rilascio elenchi imprese rispetto ai tempi previsti	Perale, Chisari, Guaiana, Serpelloni L.	100%	100%	
							Fulco	Processi dell'ufficio Albo artigiani	Continuazione pulizia archivio Albo Artigiani: imprese riportanti in visura il riconoscimento dell' artigianato artistico	Makovec, Carcereri, Errico, Trifilò	100%	100%	
									Monitoraggio e contenimento dei tempi medi evasione delle pratiche telematiche artigiane	Makovec, Carcereri, Errico, Trifilò	100%	100%	
							Scola	Processi relativi all'ufficio Provveditorato	Gestione sale - attività trasversale	Pozzi, Ravagnani, Danazzo, Dibenedetto, Mazzotta, Tassello	100%	100%	
									Inventario	Pozzi, Franco, Zaccarella, Maoli, Poiani, Ravagnani, Fuscìa	100%	100%	
									Linee guida gestione sponsorizzazioni	Pozzi, Orpelli, Fuscìa, Ravagnani	100%	100%	
							Veneri	Mori	Processi relativi all'ufficio Segreteria	Gestione contatti telefonici centralino VOIP	Mori, Dusi, Menini	100%	100%
							Borghero	Acerbi	Realizzazioni grafiche del Servizio Promozione e Sviluppo	Realizzazione guida Verona Wine top e Verona Olive Oil Contest con risorse interne	Acerbi, Menegolli, Sartori S., Bertoni, Sartori G., Allegrini, Tezza	100%	
								Crozzolletti	Indirizzario Unico Area Affari Economici	Indirizzario Unico Area Affari Economici	Acerbi, Crozzolletti, Belluzzo, Ceschi, De Carlo, Menegolli, Sartori S., Facci	100%	100%
					Ricerca di nuove fonti di finanziamento	Borghero	Acerbi	Attivazione iniziative di sponsorizzazione	Realizzazione attività ricerca sponsor per iniziative - attività trasversale	Acerbi, Biondani, Crozzolletti, Dibenedetto, Mazzotta, Fulco, Cassani, De Carlo, Belluzzo, Menegolli, Sartori S., Bertoni, Sartori G.		100%	

totale azioni del Piano

azioni monitorate nel semestre

111

130

media performance

98,16%

98,39%

### *La valutazione della performance individuale e la premialità nel 2017*

Il *Sistema di misurazione e valutazione della performance* della Camera di commercio di Verona, approvato dalla Giunta camerale con deliberazione n. 155 del 20 maggio 2013, fissa criteri e metodologie di valutazione della performance sia di ambito organizzativo, di cui si è detto nella sezione precedente, che individuale.

Con l'adozione del *Sistema*, che integra le soluzioni organizzative e metodologie già in uso da tempo, mantenendo quindi i criteri generali, integrandoli con ulteriori aspetti di valutazione, la Camera di commercio ha rafforzato e adeguato i propri processi decisionali: in particolare con la differenziazione dei criteri di valutazione in riferimento alla tipologia di personale (dirigenti e personale non dirigenziale, con specifica attenzione al personale incaricato di posizione organizzativa), oltre a dare indicazione, per ogni ambito di valutazione, delle specifiche fasi, tempi e soggetti interessati.

In merito alla tempistica, inoltre, il sistema distingue tra tipologie di personale: per il personale dirigenziale e per il personale incaricato di posizione organizzativa o di alta professionalità, la valutazione ai fini della corresponsione di indennità di risultato viene effettuata con cadenza annuale, mentre per il restante personale delle categorie contrattuali A-B-C-D la valutazione è effettuata con cadenza semestrale, mediante monitoraggio periodico e sulla base dei seguenti criteri:

- apporto qualitativo (valutazione dei risultati)
- apporto quantitativo (presenza in servizio)
- categoria professionale.

Personale dei livelli

Sulla base del Contratto Collettivo Decentrato Integrativo sottoscritto il 10.6.2013 e del Sistema di misurazione e valutazione della performance della Camera di Commercio di Verona, la verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi in termini di maggiore produttività e di miglioramento del livello qualitativo e quantitativo dei servizi e la conseguente valutazione vengono effettuate con cadenza semestrale.

L'apporto qualitativo è valutato con un insieme di fattori che comprendono, oltre alla valutazione dei risultati conseguiti, anche valutazioni in ordine al valore della prestazione resa, al valore della collaborazione alla realizzazione dei progetti e al grado di autonomia e iniziativa. I relativi punteggi possono andare da un minimo di zero ad un massimo di 100; nella tabella sotto riportata i punteggi sono stati raggruppati per fasce:

ANNO 2017				
Valutazione prestazione personale categorie A-B-C-D				
	1° semestre		2° semestre	
Punteggio	n° dipendenti	% su tot. dip.	n° dipendenti	% su tot. dip.
da 0 a 50	5	4,72%	4	3,85%
da 51 a 60	5	4,72%	6	5,77%
da 61 a 70	63	59,43%	60	57,69%
da 71 a 100	33	31,13%	34	32,69%
<b>Totale</b>	<b>106</b>	<b>100,00%</b>	<b>104</b>	<b>100,00%</b>

Valutazione per singola categoria 1° semestre				
Punteggio	Categoria			
	A	B	C	D
da 0 a 50	2	1	0	2
da 51 a 60	0	5	0	0
da 61 a 70	0	6	50	7
da 71 a 100	0	0	16	17
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>66</b>	<b>26</b>

Valutazione per singola categoria 2° semestre				
Punteggio	Categoria			
	A	B	C	D
da 0 a 50	2	1	0	1
da 51 a 60	0	5	1	0
da 61 a 70	0	6	48	6
da 71 a 100	0	0	15	19
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>64</b>	<b>26</b>

I punteggi assegnati, sia nel primo che nel secondo semestre, collocano la maggioranza del personale nella fascia intermedia tra 61 e 70; circa un terzo raggiunge la fascia più elevata, mentre è pari al 10% il personale che si colloca nella fasce più basse:



Ai punteggi di apporto qualitativo sopra riportati si sono sommati i criteri di apporto quantitativo e di categoria professionale; l'esito finale ha poi determinato una erogazione al personale del compenso annuale di produttività nei valori medi sotto indicati:

Media compensi produttività 2017 per genere					
	Media	Uomini	Donne	% scostamento	
<b>CAT. D3</b>	€ 3.764,10	€ 0,00	€ 3.764,10		
<b>CAT. D1</b>	€ 3.063,68	€ 3.166,37	€ 3.019,59	3,35%	-1,44%
<b>CAT.C</b>	€ 2.711,85	€ 2.649,79	€ 2.728,19	-2,29%	0,60%
<b>CAT B3</b>	€ 2.189,84	€ 2.203,62	€ 2.168,42	0,63%	-0,98%
<b>CAT. B1</b>	€ 1.674,35	€ 1.472,64	€ 1.877,07	-12,05%	12,11%
<b>CAT A</b>	€ 1.216,71	€ 1.216,71	€ 0,00		

Per le altre categorie di personale, infine, è al momento possibile solo ricordare i criteri e le modalità applicabili alle procedure di valutazione e non anche rendicontare i punteggi di valutazione e gli importi erogati a titolo di indennità di risultato, in quanto, secondo i principi del *Sistema di misurazione e*

*valutazione*, le relative procedure verranno avviate solo dopo l'approvazione e validazione da parte dell'OIV della presente Relazione sulla Performance.

*Il personale incaricato di posizione organizzativa o alta professionalità*

La valutazione del risultato del personale incaricato di posizione organizzativa e di alta professionalità è effettuata con cadenza annuale. La retribuzione teorica di risultato è stabilita nella misura massima del 25% della retribuzione di posizione; quella spettante è definita sulla base del punteggio complessivo ottenuto secondo lo schema indicato nel Sistema di Misurazione e Valutazione ed espresso con un punteggio va da un minimo di zero punti ad un massimo di 45.

*Il personale dirigenziale*

Anche la valutazione di risultato del personale dirigente, compreso il Segretario Generale, ha cadenza annuale. La retribuzione teorica di risultato è stabilita dalla Giunta con proprio provvedimento e il compenso effettivo è legato alla valutazione complessiva ottenuta, la quale definisce la percentuale di indennità di risultato spettante. Il punteggio minimo di valutazione è zero e il massimo è 100.

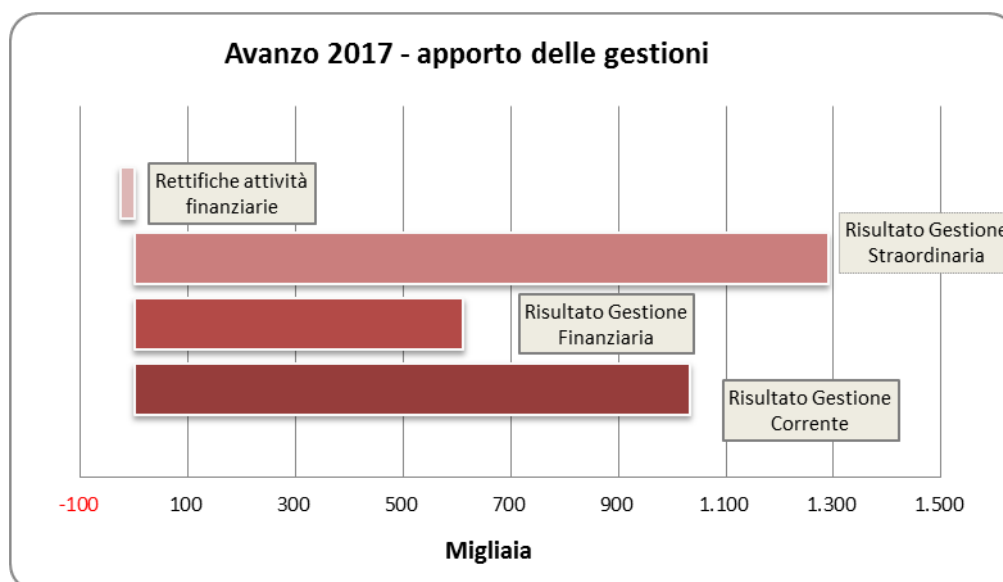


## 4. RISORSE, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

Scopo di questa sezione è rendicontare i risultati conseguiti dall'azione dell'Ente in termini di efficienza ed economicità. La principale fonte dei dati qui esposti è ovviamente il bilancio di esercizio 2017, dal quale sono ripresi i prospetti generali di Conto Economico e Stato Patrimoniale<sup>3</sup> e Consuntivo per Funzioni Istituzionali ex art. 24 DPR 254/2005.

Nella sezione introduttiva sulle informazioni generali dell'Ente, si è già relazionato in merito al risultato di esercizio 2017, che chiude con un avanzo pari ad € 2.906.374,23 contro il preventivato pareggio di bilancio, mantenuto anche in sede di aggiornamento.

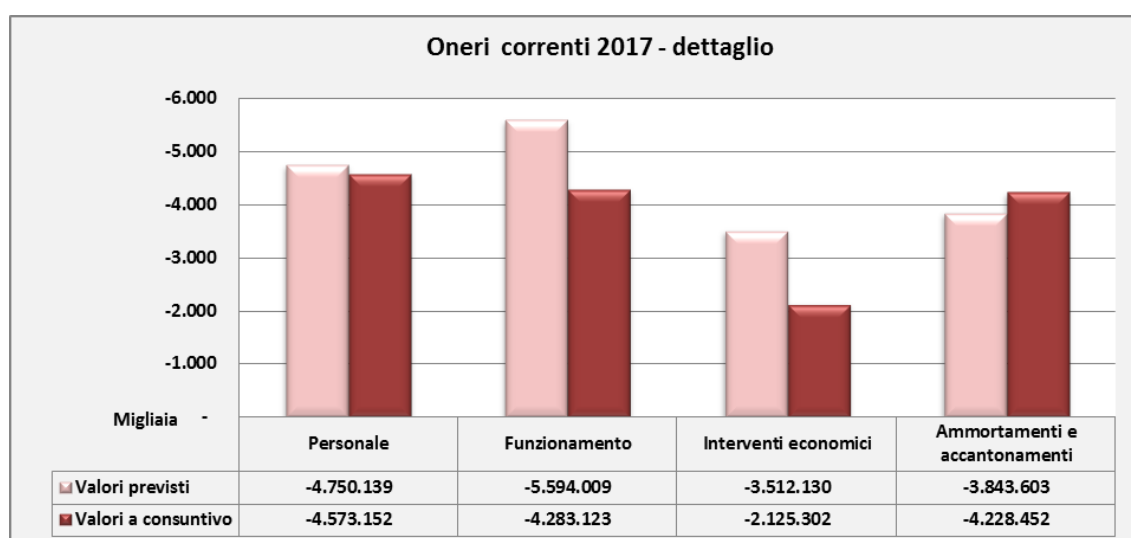
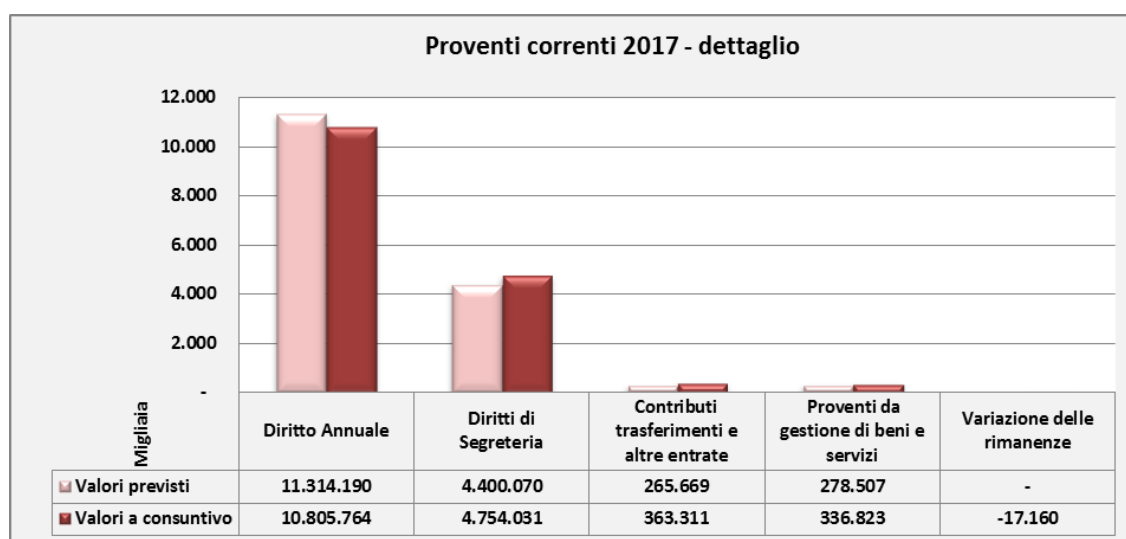
L'avanzo è determinato dal positivo risultato di tutte le tre Gestioni di bilancio, con un minima correzione dovuta alle Rettifiche sulle attività finanziarie:



<sup>3</sup> Sebbene il bilancio di esercizio comprenda anche gli schemi di Conto consuntivo in termini di cassa e Rendiconto finanziario, ai fini della redazione della presente Relazione sono presi in considerazione i soli aspetti contabili di competenza, più adatti a rapportarsi con i risultati di performance annuale.

Il maggiore scostamento tra valori di consuntivo e di preventivo aggiornato si registra nella Gestione Corrente con un risultato positivo per € 1.032.739 contro l'atteso risultato di -1.441.445 €. A fronte di un complessivo allineamento tra previsione e consuntivo in relazione ai Proventi correnti (contabilizzato il 99,9% delle entrate previste) sono però risultati ben inferiori al previsto i valori degli Oneri correnti.

Nei grafici che seguono si dà evidenza degli scostamenti, con dettaglio delle singole voci che compongono i Proventi e gli Oneri correnti:



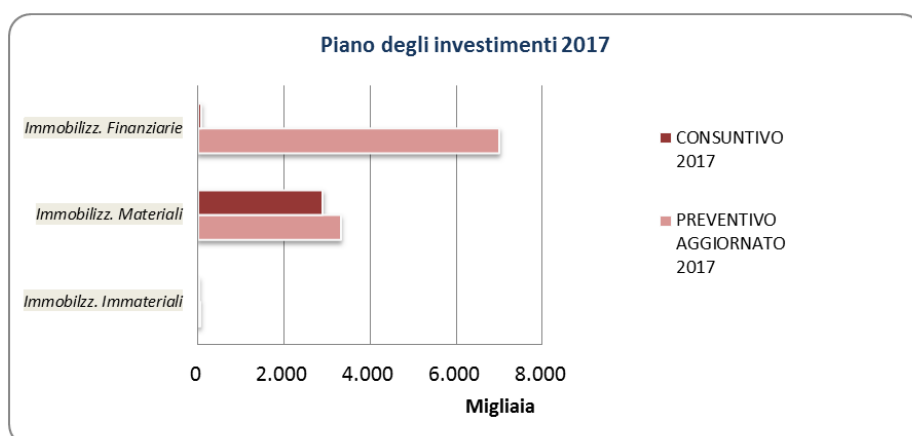
Con particolare riferimento agli scostamenti nelle voci che compongono gli Oneri correnti, si richiama quanto in precedenza detto in merito agli Interventi Economici, i cui valori sono stati sensibilmente incrementati i corso d’anno per i progetti finanziati con l’incremento del diritto annuale e che hanno però potuto essere solo in parte realizzati entro l’esercizio, con il conseguente rinvio di parte delle risorse alla competenza del 2018.

Lo scostamento nella voce Funzionamento, invece, è segno di prudentiale gestione delle spese e di miglioramento dell’efficienza dei processi interni.

### Il Piano degli Investimenti

In relazione al Piano degli investimenti programmati per l’anno 2017, il cui stanziamento aggiornato era pari ad € 10.361.374, va evidenziato un minor utilizzo da attribuire nella quasi totalità alle Immobilizzazioni finanziarie, nelle intenzioni destinate ad interventi a sostegno di Veronafiore, poi non concretizzati e utilizzati, solo parzialmente per una operazione di rivalutazione in sede di scritture di rettifica della Centro servizi marmo scarl.

Le restanti risorse utilizzate hanno riguardato, per le Immobilizzazioni materiali, i residui costi dell’intervento di ristrutturazione della sede, mentre le Immobilizzazioni immateriali sono relative ad acquisti licenze e prodotti software e alle spese di registrazione a tutela dei marchi dei vini tipici veronesi, sia in ambito europeo che internazionale.



**ALL. C – CONTO ECONOMICO AL 31.12.2017**

<b>VOCI DI ONERE/PROVENTO</b>	<b>VALORI AL 31.12.2016</b>	<b>VALORI AL 31.12.2017</b>	<b>DIFFERENZE</b>
<b>GESTIONE CORRENTE</b>			
<b>A) Proventi Correnti</b>			
1) <i>Diritto Annuale</i>	13.821.696	10.805.764	-3.015.932
2) <i>Diritti di Segreteria</i>	4.579.148	4.754.031	174.883
3) <i>Contributi trasferimenti e altre entrate</i>	326.468	363.311	36.843
4) <i>Proventi da gestione di beni e servizi</i>	326.364	336.823	10.459
5) <i>Variazione delle rimanenze</i>	-4.768	-17.160	-12.392
<i>Arrotondamenti</i>	1	-1	-2
<b>TOTALE PROVENTI CORRENTI (A)</b>	<b>19.048.909</b>	<b>16.242.768</b>	<b>-2.806.141</b>
<b>B) Oneri Correnti</b>			
<b>6) Personale</b>	<b>4.843.700</b>	<b>4.573.152</b>	<b>-270.548</b>
a) <i>competenze al personale</i>	3.634.646	3.453.465	-181.181
b) <i>oneri sociali</i>	866.166	823.872	-42.294
c) <i>accantonamenti al T.F.R.</i>	281.069	241.714	-39.355
d) <i>altri costi</i>	61.819	54.100	-7.719
<i>Arrotondamenti</i>	0	1	1
<b>7) Funzionamento</b>	<b>4.786.204</b>	<b>4.283.123</b>	<b>-503.081</b>
a) <i>Prestazioni servizi</i>	1.636.452	1.517.499	-118.953
b) <i>godimento di beni di terzi</i>	141.980	135.083	-6.897
c) <i>Oneri diversi di gestione</i>	1.620.199	1.595.984	-24.215
d) <i>Quote associative</i>	1.120.745	963.649	-157.096
e) <i>Organi istituzionali</i>	266.828	70.909	-195.919
<i>Arrotondamenti</i>	0	-1	-1
<b>8) Interventi economici</b>	<b>6.098.933</b>	<b>2.125.302</b>	<b>-3.973.631</b>
<b>9) Ammortamenti e accantonamenti</b>	<b>4.530.021</b>	<b>4.228.452</b>	<b>-301.569</b>
a) <i>Immob. immateriali</i>	42.909	27.643	-15.266
b) <i>Immob. materiali</i>	1.245.340	1.405.572	160.232
c) <i>svalutazione crediti</i>	3.223.969	2.701.213	-522.756
d) <i>fondi rischi e oneri</i>	17.804	94.023	76.219
<i>Arrotondamenti</i>	-1	1	2
<b>TOTALE ONERI CORRENTI (B)</b>	<b>20.258.858</b>	<b>15.210.029</b>	<b>-5.048.829</b>
<b>Risultato della gestione corrente (A-B)</b>	<b>-1.209.949</b>	<b>1.032.739</b>	<b>2.242.688</b>
<b>C) GESTIONE FINANZIARIA</b>			
10) <i>Proventi finanziari</i>	704.334	611.538	-92.796
11) <i>Oneri finanziari</i>	0	0	0
<b>Risultato gestione finanziaria</b>	<b>704.334</b>	<b>611.538</b>	<b>-92.796</b>
<b>D) GESTIONE STRAORDINARIA</b>			
12) <i>Proventi straordinari</i>	686.076	1.433.660	747.584
13) <i>Oneri straordinari</i>	301.841	144.641	-157.200
<i>Arrotondamenti</i>	-1	1	2
<b>Risultato gestione straordinaria</b>	<b>384.234</b>	<b>1.289.020</b>	<b>904.786</b>
<b>E) Rettifiche di valore attività finanziaria</b>			
14) <i>Rivalutazioni attivo patrimoniale</i>	206.000		-206.000
15) <i>Svalutazioni attivo patrimoniale</i>	6.160	26.923	-20.763
<b>Differenza rettifiche attività finanziaria</b>	<b>199.840</b>	<b>-26.923</b>	<b>-226.763</b>
<i>Arrotondamenti</i>	1	0	-1
<b>Disavanzo/Avanzo economico esercizio (A-B +/-C +/-D +/-E)</b>	<b>78.460</b>	<b>2.906.374</b>	<b>2.827.914</b>

ALL. D STATO PATRIMONIALE AL 31.12.2017 (ART. 22 C. 1)

ATTIVO	Valori al 31.12.2016	Valori al 31.12.2017	Differenza
<b>A) IMMOBILIZZAZIONI</b>			
<b>a) Immateriali</b>			
<i>Licenze d' uso</i>	35.928	30.845	-5.083
<i>Altre</i>	41.940	36.346	-5.594
<i>Manutenzioni su beni di terzi</i>	3.734	3.423	-311
<i>Arrotondamenti</i>		-1	-1
<b>Totale Immobilizz. Immateriali</b>	<b>81.602</b>	<b>70.613</b>	<b>-10.989</b>
<b>b) Materiali</b>			
<i>Immobili</i>	22.810.841	24.143.803	1.332.962
<i>Attrezz. non informatiche</i>	43.256	33.441	-9.815
<i>Attrezzature informatiche</i>	222.928	355.794	132.866
<i>Arredi e mobili</i>	122.927	105.733	-17.194
<b>Totale Immobilizzaz. Materiali</b>	<b>23.199.952</b>	<b>24.638.771</b>	<b>1.438.819</b>
<b>c) Finanziarie</b>			
<i>Partecipazioni e quote</i>	33.866.277	33.364.679	-501.598
<i>Prestiti ed anticipazioni attive</i>	11.159.042	1.023.896	-10.135.146
<i>Arrotondamenti</i>	-1	0	1
<b>Totale Immob. Finanziarie</b>	<b>45.025.318</b>	<b>34.388.575</b>	<b>-10.636.743</b>
<i>Arrotondamenti</i>	-1	0	1
<b>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI</b>	<b>68.306.871</b>	<b>59.097.959</b>	<b>-9.208.912</b>
<b>B) ATTIVO CIRCOLANTE</b>			
<b>d) Rimanenze</b>			
<i>Rimanenze di magazzino</i>	198.963	181.803	-17.160
<b>Totale Rimanenze</b>	<b>198.963</b>	<b>181.803</b>	<b>-17.160</b>
<b>e) Crediti di funzionamento</b>			
<i>Crediti da diritto annuale</i>	10.303.798	9.645.229	-658.569
<i>Crediti v/ clienti</i>	551.012	513.794	-37.218
<i>Crediti per servizi c/ terzi</i>	18.694	28.047	9.353
<i>Crediti diversi</i>	795.135	437.192	-357.943
<i>Erario c/ iva</i>	5.018	922	-4.096
<i>Arrotondamenti</i>	1	0	-1
<b>Totale crediti di funzionamento</b>	<b>11.673.658</b>	<b>10.625.184</b>	<b>-1.048.474</b>
<b>f) Disponibilità liquide</b>			0
<i>Banca c/c</i>	26.872.282	32.462.897	5.590.615
<i>Depositi postali</i>	77.533	20.578	-56.955
<b>Totale disponibilità liquide</b>	<b>26.949.815</b>	<b>32.483.475</b>	<b>5.533.660</b>
<i>Arrotondamenti</i>	0	1	1
<b>TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE</b>	<b>38.822.436</b>	<b>43.290.463</b>	<b>4.468.027</b>
<b>C) RATEI E RISCONTI ATTIVI</b>			
<i>Ratei attivi</i>	0	0	0
<i>Risconti attivi</i>	0	3.590	3.590
<b>Totale Ratei e risconti attivi</b>	<b>0</b>	<b>3.590</b>	<b>3.590</b>
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>107.129.307</b>	<b>102.392.012</b>	<b>-4.737.295</b>
<i>CONTI D'ORDINE</i>	0	0	0

**ALL. D STATO PATRIMONIALE AL 31.12.2017 (ART. 22 C. 1)**

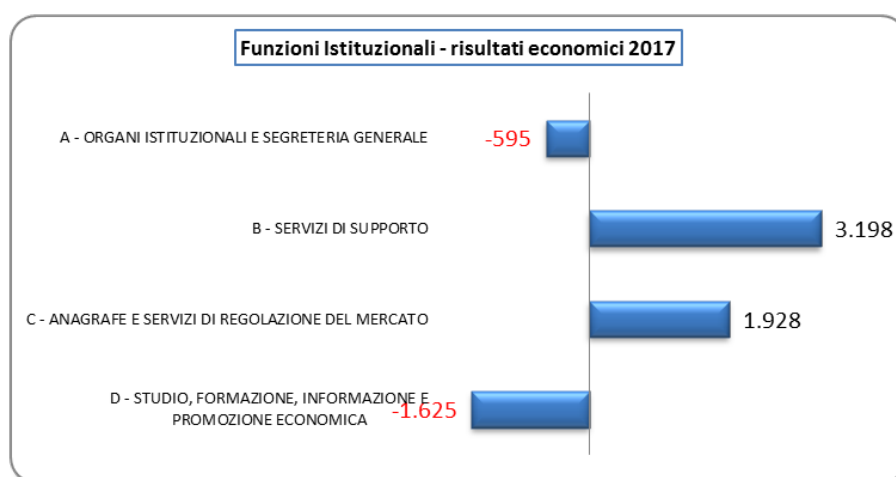
<b>PASSIVO</b>	<b>Valori al 31.12.2016</b>	<b>Valori al 31.12.2017</b>	<b>Differenza</b>
<i>Patrimonio netto esercizi precedenti</i>	80.396.676	80.475.136	78.460
<i>Disavanzo/Avanzo economico esercizio</i>	78.460	2.906.374	2.827.914
<i>Riserva Indisponibile ex D.P.R. 254/2005</i>	6.949.437	6.949.437	0
<i>Riserva di rivalutazione</i>	130.343	200.826	70.483
<i>Altre riserve da rivalutazione</i>	2.780.376	0	-2.780.376
<b>TOTALE PATRIMONIO NETTO</b>	<b>90.335.292</b>	<b>90.531.773</b>	<b>196.481</b>
<i>Mutui passivi</i>	0	0	0
<i>Prestiti ed anticipazioni passive</i>	0	0	0
<b>TOT. DEBITI DI FINANZIAMENTO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<i>Fondo trattamento di fine rapporto</i>	5.429.487	5.044.791	-384.696
<b>TOT. F.DO TRATT. FINE RAP.</b>	<b>5.429.487</b>	<b>5.044.791</b>	<b>-384.696</b>
<i>Debiti v/fornitori</i>	1.245.860	637.657	-608.203
<i>Debiti v/ società e org. sistema camerale</i>	223.357	24.728	-198.629
<i>Debiti tributari e previdenziali</i>	331.128	309.723	-21.405
<i>Debiti v/ dipendenti</i>	848.859	1.270.660	421.801
<i>Debiti v/Organi Istituzionali</i>	82.216	72.000	-10.216
<i>Debiti diversi</i>	7.654.244	2.618.140	-5.036.104
<i>Debiti per servizi c/ terzi</i>	146.710	129.778	-16.932
<i>Arrotondamenti</i>	-1	-1	0
<b>TOTALE DEBITI DI FUNZIONAMENTO</b>	<b>10.532.373</b>	<b>5.062.685</b>	<b>-5.469.688</b>
<i>Fondo Imposte</i>	0		
<i>Altri Fondi</i>	401.759	488.276	86.517
<b>TOT. FONDI RISCHI E ONERI</b>	<b>401.759</b>	<b>488.276</b>	<b>86.517</b>
<i>Ratei Passivi</i>	0	946	946
<i>Risconti Passivi</i>	430.397	1.263.539	833.142
<i>Arrotondamenti</i>	0	1	1
<b>TOT. RATEI E RISCONTI PASSIVI</b>	<b>430.397</b>	<b>1.264.486</b>	<b>834.089</b>
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>16.794.016</b>	<b>11.860.238</b>	<b>-4.933.778</b>
<i>Arrotondamenti</i>	-1	1	2
<b>TOTALE PASSIVO E PATRIMONIO NETTO</b>	<b>107.129.307</b>	<b>102.392.012</b>	<b>-4.737.295</b>
<i>CONTI D'ORDINE</i>	0	0	0
<b>TOTALE GENERALE</b>	<b>107.129.307</b>	<b>102.392.012</b>	<b>-4.737.295</b>

**Consuntivo - Art. 24 anno 2017**

	ORGANI ISTITUZIONALI E SEGRETERIA GENERALE (A)		SERVIZI DI SUPPORTO (B)		ANAGRAFE E SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO (C)		STUDIO, FORMAZIONE, INFORMAZIONE E PROMOZIONE ECONOMICA (D)		TOTALE (A+B+C+D)	
	Revisione di Budget	Consuntivo	Revisione di Budget	Consuntivo	Revisione di Budget	Consuntivo	Revisione di Budget	Consuntivo	Revisione di Budget	Consuntivo
<b>GESTIONE CORRENTE</b>										
<b>A) Proventi Correnti</b>										
1 Diritto Annuale			11.314.190	10.178.828				626.935	11.314.190	10.805.764
2 Diritti di Segreteria					4.400.070	4.754.031			4.400.070	4.754.031
3 Contributi trasferimenti e altre entrate	198	83	161.290	174.047	54.015	66.146	50.166	123.035	265.669	363.311
4 Proventi da gestione di beni e servizi			21.417	38.783	228.340	270.454	28.750	27.586	278.507	336.823
5 Variazione delle rimanenze		0	0	-43.864	0	-5.292	0	31.996	0	-17.160
<b>Totale proventi correnti A</b>	<b>198</b>	<b>83</b>	<b>11.496.898</b>	<b>10.347.795</b>	<b>4.682.425</b>	<b>5.085.338</b>	<b>78.916</b>	<b>809.553</b>	<b>16.258.436</b>	<b>16.242.768</b>
<b>B) Oneri Correnti</b>										
6 Personale	-423.301	-387.677	-1.169.741	-1.147.171	-2.363.079	-2.279.727	-794.018	-758.577	-4.750.139	-4.573.152
7 Funzionamento	-1.600.352	-1.217.019	-2.761.003	-2.112.218	-1.031.177	-778.216	-201.476	-175.670	-5.594.009	-4.283.123
8 Interventi economici		0			-93.130	-63.391	-3.419.000	-2.061.911	-3.512.130	-2.125.302
9 Ammortamenti e accantonamenti	-582	-52.425	-3.823.897	-4.151.234	-17.769	-23.135	-1.355	-1.658	-3.843.603	-4.228.452
<b>Totale Oneri Correnti B</b>	<b>-2.024.235</b>	<b>-1.657.121</b>	<b>-7.754.641</b>	<b>-7.410.622</b>	<b>-3.505.156</b>	<b>-3.144.468</b>	<b>-4.415.848</b>	<b>-2.997.817</b>	<b>-17.699.881</b>	<b>-15.210.029</b>
<b>Risultato della gestione corrente A-B</b>	<b>-2.024.038</b>	<b>-1.657.039</b>	<b>3.742.256</b>	<b>2.937.172</b>	<b>1.177.270</b>	<b>1.940.870</b>	<b>-4.336.933</b>	<b>-2.188.264</b>	<b>-1.441.445</b>	<b>1.032.739</b>
<b>C) GESTIONE FINANZIARIA</b>										
10 Proventi finanziari	561.391	561.391	48.992	41.578	5.983	6.695	1.875	1.875	618.240	611.538
11 Oneri finanziari				0						0
<b>Risultato della gestione finanziaria</b>	<b>561.391</b>	<b>561.391</b>	<b>48.992</b>	<b>41.578</b>	<b>5.983</b>	<b>6.695</b>	<b>1.875</b>	<b>1.875</b>	<b>618.240</b>	<b>611.538</b>
<b>D) GESTIONE STRAORDINARIA</b>										
12 Proventi straordinari	530.070	530.464	51.282	325.337		2.241	277.476	575.618	858.828	1.433.660
13 Oneri straordinari	-2.500	-2.500	-9.729	-105.729	-9.044	-22.061	-14.350	-14.350	-35.623	-144.641
<b>Risultato della gestione straordinaria</b>	<b>527.570</b>	<b>527.964</b>	<b>41.552</b>	<b>219.608</b>	<b>-9.044</b>	<b>-19.821</b>	<b>263.126</b>	<b>561.268</b>	<b>823.205</b>	<b>1.289.020</b>
15 Svalutazioni attivo patrimoniale		-26.923								-26.923
<b>Differenza rettifiche attività finanziaria</b>		<b>-26.923</b>								<b>-26.923</b>
<b>Disavanzo/Avanzo economico esercizio A-B - C - D</b>	<b>-935.077</b>	<b>-594.607</b>	<b>3.832.801</b>	<b>3.198.358</b>	<b>1.174.208</b>	<b>1.927.745</b>	<b>-4.071.932</b>	<b>-1.625.121</b>	<b>0</b>	<b>2.906.374</b>
<b>Piano degli Investimenti</b>										
E Immobilizzazioni Immateriali			39.500	11.008	8.000	5.647			47.500	16.655
F Immobilizzazioni Materiali			3.310.874	2.894.870	3.000	1.464			3.313.874	2.896.334
G Immobilizzazioni Finanziarie	7.000.000	70.483							7.000.000	70.483
<b>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI</b>	<b>7.000.000</b>	<b>70.483</b>	<b>3.350.374</b>	<b>2.905.878</b>	<b>11.000</b>	<b>7.111</b>			<b>10.361.374</b>	<b>2.983.472</b>

### L'analisi per Funzione Istituzionale

Il prospetto di Consuntivo per Funzioni, previsto dall'art. 24 del DPR 254/2005, suddivide le risultanze contabili dell'esercizio permettendo di dare evidenza alla capacità dell'Ente di gestire le risorse in modo equilibrato. Essendo le funzioni espressione, per quanto sintetica, delle finalità dell'azione camerale, l'analisi di dettaglio rende più agevole rendicontare la destinazione di scopo delle risorse economiche dell'Ente, in particolare analizzando l'apporto dei risultati delle singole funzioni sul risultato totale di esercizio. Il prospetto sottostante permette di analizzare in dettaglio il risultato economico del 2017 che, si ricorda, è in avanzo per complessivi € 2.906.374



Analizzando i risultati delle singole Funzioni si rileva come le stesse presentino risultati di segno diverso tra di loro: la Funzione B – servizi di supporto, cui per convenzione è assegnata la totalità dei proventi da Diritto Annuale, realizza il risultato positivo di valore più elevato, che viene utilizzato a parziale copertura dei disavanzi per le restanti Funzioni, in particolare per la Funzione D - Studio, formazione, informazione e promozione economica, cui è assegnata la quasi totalità delle risorse per gli interventi economici che rappresentano la destinazione di risorse dell'Ente allo sviluppo locale.



Diverso è invece il caso della Funzione C- Anagrafe e Servizi di regolazione del mercato, che gode di entrate “proprie”: il corrispettivo economico richiesto per le attività associate, sia di natura amministrativa che di prestazioni di servizi, è non solo sufficiente a garantire la copertura dei costi della Funzione stessa, ma realizza altresì un margine positivo.

Per completezza di informazione, in relazione al disavanzo della funzione A – Organi istituzionali, si ricorda che essa contabilizza non solo tutte le risorse che la Camera di commercio destina agli organismi del sistema camerale, ma anche quelle relative al contenimento dei costi versate al bilancio dello Stato; oltre ad essere una Funzione istituzionale cui, di per sé, non spettano entrate “proprie”.

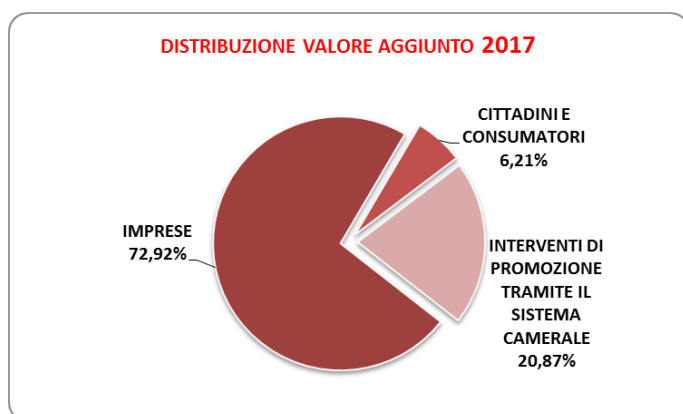
### Il valore aggiunto

L’elaborazione del conto economico a valore aggiunto rappresenta un riferimento importante per le aziende e gli Enti dediti alla produzione di servizi. Il valore aggiunto costituisce, in pratica, il valore creato dall’Ente con le proprie risorse. Esso remunera una serie di fattori produttivi differenti, cioè:

- ✓ il costo del lavoro;
- ✓ gli ammortamenti e gli accantonamenti;
- ✓ gli oneri finanziari e fiscali;
- ✓ il risultato d’esercizio.

CREAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2016	2017
<b>GESTIONE CARATTERISTICA</b>		
Diritto annuale al netto di rimborsi	€ 13.821.696	€ 10.805.764
Diritti di segreteria ed oblazioni	€ 4.579.148	€ 4.754.031
Contributi, trasferimenti ed altre entrate	€ 326.468	€ 363.311
Proventi da gestione di servizi	€ 326.364	€ 336.823
Variazione delle rimanenze	-€ 4.768	-€ 17.160
<b>TOTALE RICAVI</b>	<b>€ 19.048.909</b>	<b>€ 16.242.768</b>
<b>COSTI DI STRUTTURA</b>	<b>€ 1.944.317</b>	<b>€ 1.724.025</b>
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO</b>	<b>€ 17.104.592</b>	<b>€ 14.518.743</b>
<b>SALDO DELLA GESTIONE FINANZIARIA</b>	<b>€ 704.334</b>	<b>€ 611.538</b>
<b>SALDO DELLA GESTIONE STRAORDINARIA</b>	<b>€ 384.234</b>	<b>€ 1.289.020</b>
<b>SALDO GESTIONE PARTECIPAZIONI</b>	<b>€ 199.840</b>	<b>-€ 26.923</b>
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE</b>	<b>€ 18.393.000</b>	<b>€ 16.392.378</b>

La tabella sopra riportata evidenzia un decremento del valore aggiunto globale rispetto all'esercizio precedente: sul valore aggiunto caratteristico, in particolare, pesa la riduzione dei ricavi (-14,7%), soprattutto le entrate da Diritto Annuale, seppure sia favorevole l'apporto dei minori costi di struttura che si riducono dell'11,3%. Quanto agli apporti dei saldi delle Gestioni non caratteristiche, si notano effetti differenziati: positivi quelli delle Gestioni Finanziaria e Straordinaria (quest'ultima peraltro in sensibile incremento rispetto al 2016), corretti però dal decremento del saldo nella gestione delle partecipazioni.



Il sistema delle imprese è la categoria che maggiormente beneficia del valore aggiunto distribuito, seppure lo stesso registri una sensibile diminuzione di valore rispetto all'esercizio precedente, come

meglio evidenziato nel prospetto seguente:

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2016	2017	Var. %
<b>IMPRESE</b>	€ 7.455.353	€ 3.367.814	-54,83%
Supporto alle aziende veronesi per l'accesso al credito e all'innovazione	€ 3.728.564	€ 799.154	-78,57%
Attività promozionali di studi e ricerche	€ 269.832	€ 191.584	-29,00%
Interventi per l'internazionalizzazione	€ 1.518.317	€ 1.350.393	-11,06%
Interventi per la commercializzazione	€ 413.539	€ 252.801	-38,87%
T2i soc. consortile	€ 262.500	€ 262.500	0,00%
Altri interventi promozionali	€ 1.102.104	€ 511.383	-53,60%
Interventi a favore dell'economia	€ 160.497	€ -	-100,00%
<b>CITTADINI E CONSUMATORI</b>	€ 274.216	€ 286.733	4,56%
Regolazione del mercato	€ 274.216	€ 286.733	4,56%
<b>INTERVENTI DI PROMOZIONE TRAMITE IL SISTEMA CAMERALE</b>	€ 1.120.745	€ 963.649	-14,02%
<b>TOTALE VALORE DISTRIBUITO</b>	€ 8.850.314	€ 4.618.196	-47,82%
<b>PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	€ 1.526.933	€ 1.446.494	-5,27%
<b>PERSONALE</b>	€ 3.407.272	€ 3.192.862	-6,29%
<b>REMUNERAZIONE DELL'ENTE</b>	€ 1.366.709	€ 4.339.590	217,52%
<b>ACCANTONAMENTI</b>	€ 3.241.772	€ 2.795.237	-13,77%
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE</b>	€ 18.393.000	€ 16.392.378	-10,88%

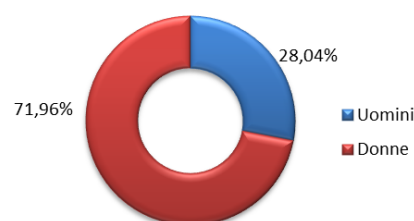
## 5. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE

Considerata la progressiva riduzione delle risorse umane verificatasi di recente, non essendo possibile procedere con nuove assunzioni a copertura delle cessazioni di personale, sono ancora più necessarie attente politiche di gestione, valorizzazione e sviluppo delle risorse umane, al fine di perseguite quanto più possibile obiettivi di equità tra i generi nei diversi aspetti che si riflettono nel mondo del lavoro, nelle possibilità di progressione di carriera, nella applicazione di sistemi non discriminatori nella valutazione delle competenze professionali e nella rappresentanza all'interno degli organi.

Prima di approfondire l'analisi, si ritiene opportuno fornire alcuni dettagli con "visione di genere" sulle caratteristiche del personale camerale al 31 dicembre 2017:

La prima osservazione riguarda la netta prevalenza del personale femminile che, come meglio evidenziato nel prospetto seguente, si colloca principalmente nelle categorie intermedie essendo completamente assenti nella categoria dirigenziale e nella categoria A:

composizione del personale per genere



Categoria	Dotazione organica	Posizioni ricoperte al 31/12/2017	Uomini	%	Donne	%
<b>Dirigenti</b>	<b>4</b>	<b>4 *</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Categoria D</b>	<b>33</b>	<b>29**</b>	<b>7</b>	<b>24,14%</b>	<b>22</b>	<b>75,86%</b>
<b>Categoria C</b>	<b>77</b>	<b>61</b>	<b>11</b>	<b>18,03%</b>	<b>50</b>	<b>81,97%</b>
<b>Categoria B</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>54,55%</b>	<b>5</b>	<b>45,45%</b>
<b>Categoria A</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>	
<b>TOTALE</b>	<b>128</b>	<b>107</b>	<b>30</b>	<b>28,04%</b>	<b>77</b>	<b>71,96%</b>

\* di cui 1 unità in aspettativa non retribuita

\*\* di cui 1 unità in distacco sindacale

Dal punto di vista anagrafico, anche a causa dello scarso turn-over imposto dalle disposizioni legislative, si innalza progressivamente l'età media del personale che, per il 2017, segna un valore di 49,9 anni (il valore nel 2013,

prima dell'entrata in vigore delle varie norme di limitazione delle assunzioni, era pari a 44,6 anni), ed è proprio nella fascia di età compresa tra i 50 e 59 anni che è concentrata la maggior parte del personale (45,79%, nel 2013 era il 25,83%). Diminuisce contestualmente la percentuale del personale di età compresa tra i 40 e i 49 anni (43,93%, nel 2013 era pari al 59,17%) ed è invece in crescita la percentuale del personale tra i 60 e i 64 anni (7,48%, nel 2013 era 2,50%), mentre è completamente assente il personale con meno di 29 anni e più di 64 anni.

Ripartizione per fasce di età	Uomini	%	Donne	%	TOTALE	%
≤ 29 anni	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
30 - 39 anni	0	0,00%	3	3,90%	3	2,80%
<u>40 - 49 anni</u>	15	50,00%	32	41,56%	47	43,93%
50 - 59 anni	10	33,33%	39	50,65%	49	45,79%
<u>60 - 64 anni</u>	5	16,67%	3	3,90%	8	7,48%
≥ 65 anni	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Totale</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>	<b>77</b>	<b>100,00%</b>	<b>107</b>	<b>100,00%</b>

### *Le forme flessibili di lavoro*

In merito alla strutturazione della prestazione lavorativa, anche al fine di favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro del personale, l'Ente utilizza da tempo le forme flessibili di lavoro del tempo parziale e del telelavoro. Attualmente queste forme flessibili sono utilizzate, complessivamente, da una percentuale del 22,43% del totale del personale.

#### *Il tempo parziale*

Il personale di ruolo con rapporto di lavoro a tempo parziale nel 2017 è rimasto invariato e pari a 22 unità, di cui 19 donne e 3 uomini. Sulla base della diversa articolazione oraria stabilita, essi equivalgono a 15,73 unità in FTE (*full time equivalent*).

### *Il teleavoro*

La prima esperienza di telelavoro, condotta a cavallo tra il 2014 e 2015, si è confermata con un ulteriore progetto, attivato nel 2016 con durata biennale fino a maggio 2018, con una articolazione oraria mista, ossia con alcune giornate di presenza lavorativa in sede per le opportune attività di coordinamento. Vi sono coinvolte due dipendenti donne che svolgono attività di evasione telematica delle pratiche Registro Imprese e Albo imprese artigiane.

### *Le progressioni economiche nella categoria*

La progressione economica all'interno delle categorie si realizza mediante l'acquisizione individuale di posizioni economiche più elevate nell'ambito della categoria di appartenenza, a seguito di un'apposita selezione per merito, secondo i criteri stabiliti nel "Sistema di misurazione e valutazione della performance della Camera di Commercio di Verona" e dal Contratto Collettivo Decentrato Integrativo vigente. Le progressioni economiche trovano il loro finanziamento nella parte stabile del fondo delle risorse per le politiche di sviluppo delle risorse umane e per la produttività, e annualmente, in sede di contrattazione collettiva decentrata, viene definita la quota di risorse da destinare a questo istituto contrattuale. Con il Contratto decentrato sottoscritto a settembre 2017 sono state destinate risorse per il finanziamento di nuove progressioni economiche che sono state attribuite ad un numero limitato di dipendenti, con decorrenza dal 1° gennaio 2017.

I dipendenti in possesso dei requisiti per l'accesso alla posizione economica successiva erano 17 e coloro che hanno ottenuto la progressione economica sono stati 11, pari al 64,71% dei partecipanti alla selezione.

## La formazione

L'Ente promuove, attraverso programmi di formazione, la valorizzazione delle risorse umane, al fine di adeguare le capacità operative dei dipendenti alle esigenze dell'Ente.

Nel corso del 2017 i dipendenti camerale a tempo indeterminato hanno partecipato a 92 corsi/seminari organizzati sia da Enti e società esterne, sia dalla stessa Camera di Commercio di Verona, per complessive 2.556 ore



effettive di formazione. Al fine di ottimizzare le contingentate risorse destinabili alle attività formative, anche per l'anno 2017 la Camera di Commercio di Verona ha colto l'opportunità offerta dell'INPS di aderire al progetto denominato "Valore PA", rivolto a dipendenti della pubblica amministrazione. L'iniziativa, finanziata dall'INPS attraverso l'integrale copertura del costo dei corsi, ha consentito ad alcuni dipendenti dell'ente di partecipare a corsi universitari di formazione tenuti da Atenei e soggetti collegati accreditati dall'istituto di previdenza su base regionale. I corsi svolti hanno riguardato due tematiche di particolare interesse per l'amministrazione, ovvero, "Progettazione Europea: tecniche e strumenti per costruire progetti vincenti" (60 ore di cui 12 fruite nel 2016 e 48 nel 2017) e "Le riforme contabili per le P.A.: conoscere e gestire il bilancio" (60 ore). Ottimizzata

Modalità di svolgimento corsi/seminari nel 2017	
Fuori sede	13
Web-conference	50
Sede camerale	26
Verona città	2
E-learning	1

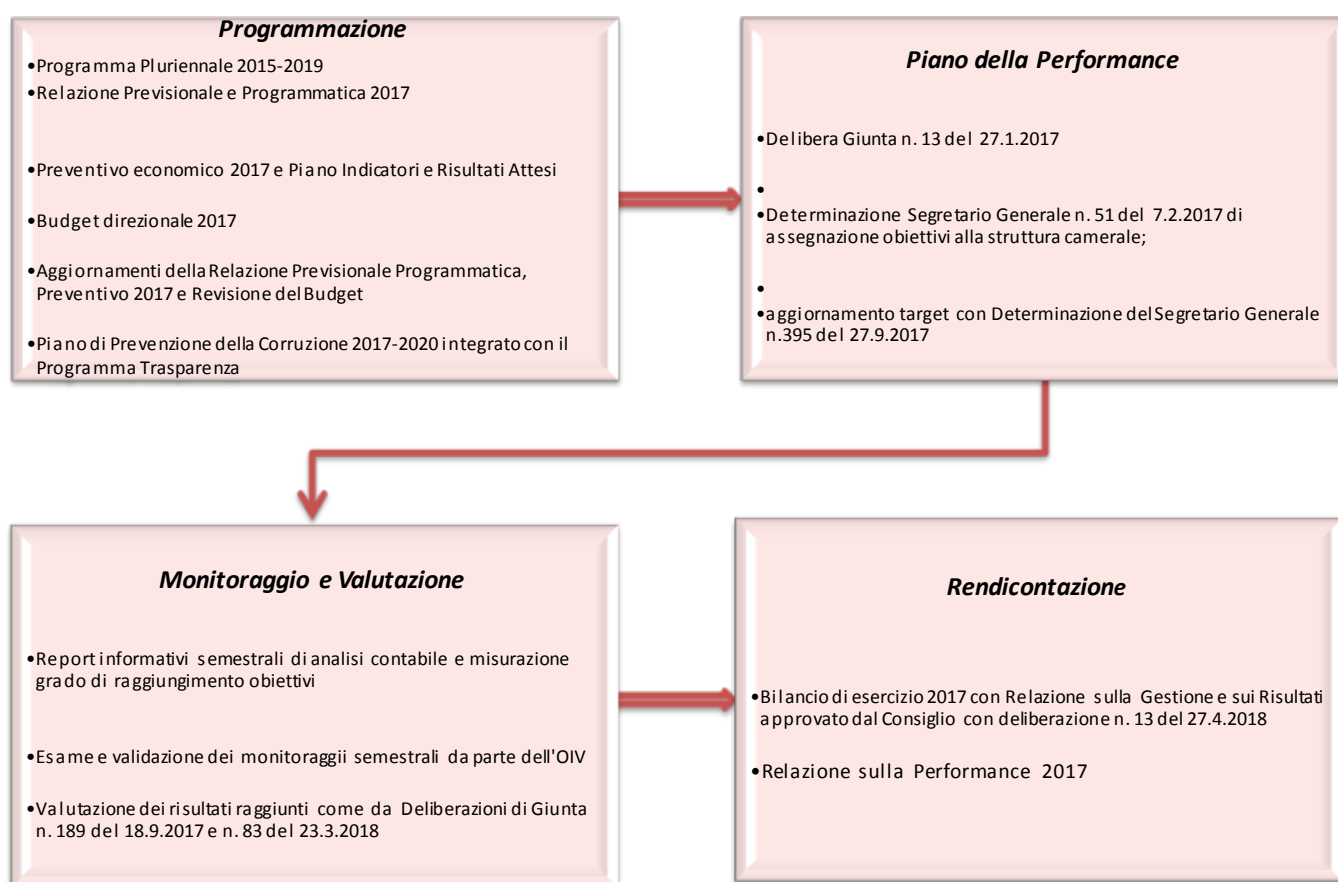
anche la modalità di svolgimento delle attività formative, in favore della conciliazione tra lavoro e vita familiare dei dipendenti e del contenimento dei costi per l'Ente: solo il 14% delle attività di

formazione si sono svolte al di fuori della sede camerale.14%

## 6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE

### 6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

Si è più volte ricordato come la Relazione sia il tassello conclusivo di ogni annualità del ciclo di gestione della performance e, come tale, essa rappresenti la sintesi di diverse fasi, i cui legami e riflessi operativi rappresentano i presupposti che consentono la redazione della Relazione stessa. Brevemente si ricordano quindi:



E' quindi evidente che il processo è complesso ed è pertanto comprensibile che ne siano coinvolti, a diversi livelli di coinvolgimento e responsabilità, più soggetti, in merito ai quali si precisa che:

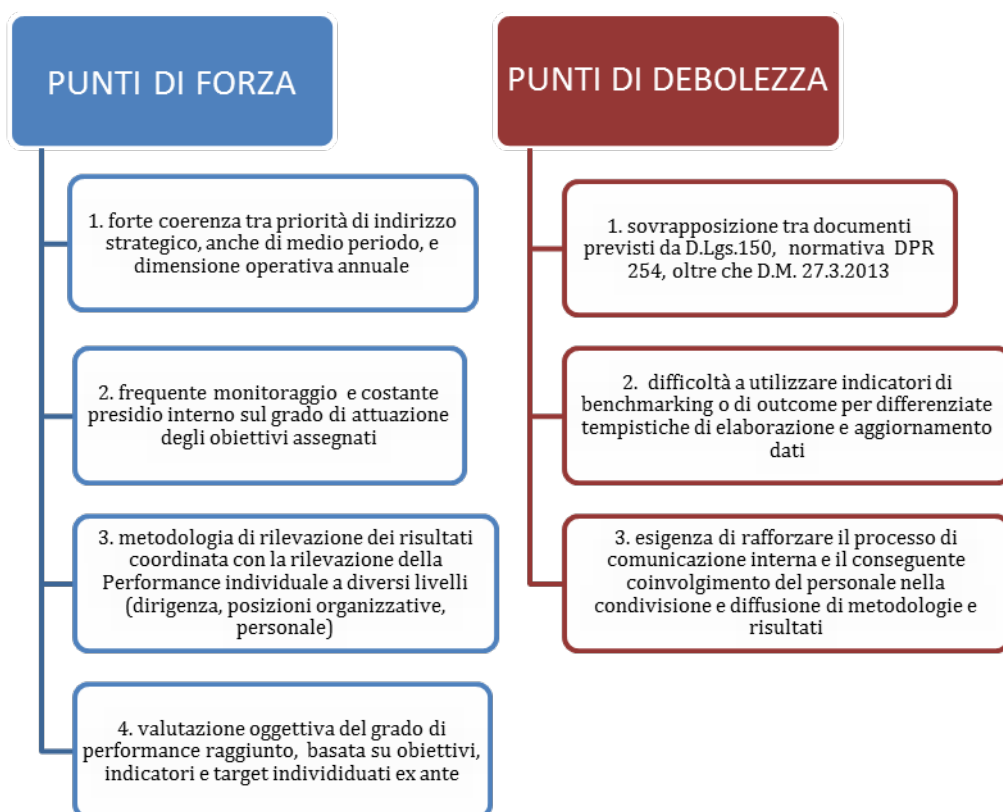
- ❖ Il monitoraggio periodico dello stato di avanzamento dei dati ha previsto il coinvolgimento dei responsabili di unità operativa e dei capi servizio che hanno proceduto alla rilevazione/validazione dei dati;
- ❖ l'elaborazione dei dati rilevati e la redazione dei report informativi semestrali di analisi e misurazione della performance sono stati curati dall'ufficio controllo di gestione;
- ❖ la valutazione semestrale dei risultati raggiunti è stata effettuata, con il supporto dell'Organismo indipendente di valutazione, dai dirigenti, che hanno anche valutato le competenze e comportamenti del personale dipendente;
- ❖ le risultanze del monitoraggio e della valutazione periodicamente effettuati sono stati confermati dalla Giunta camerale esaminando i report informativi redatti;
- ❖ la definizione della struttura e dei contenuti della Relazione sono stati seguiti dal Segretario generale coadiuvato dall'ufficio controllo di gestione;
- ❖ l'approvazione del documento spetta alla Giunta camerale con apposita deliberazione;
- ❖ la validazione del documento sarà fatta dall'O.I.V. con sottoscrizione del Documento di Validazione.



## 6.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance

L'adozione del ciclo di gestione della performance, avviata prontamente dal 2011 secondo le norme del D. Lgs. 150/2009 ed utilizzata ormai a pieno regime, è pur tuttavia un percorso in evoluzione che si presta a miglioramenti o affinamenti metodologici.

In quest'ottica, la Relazione sulla Performance che conclude l'annualità 2017 del ciclo di gestione della performance si presta quale elemento di analisi sulle caratteristiche del processo per indirizzare al meglio i processi decisionali, anche con eventuali ulteriori implementazioni o azioni migliorative. Di seguito si elencano i punti di forza e di debolezza attualmente ravvisati nel sistema in essere:



## ALLEGATI:

Come indicato nella sezione 3.1 si allega la versione aggiornata del prospetto grafico *Albero della performance 2017*, al fine di agevolare la lettura dei dati di dettaglio riportati nella Relazione.

Quanto agli altri documenti adottati nell'ambito del ciclo di gestione della performance, per altro più volte richiamati con complete indicazioni nel testo della Relazione e rinvenibili nella sezione Amministrazione Trasparente del sito web camerale, si riporta di seguito un prospetto riepilogativo dei principali tra essi e, al fine di agevolarne l'eventuale consultazione, i relativi link di collegamento diretto:

documento	data di approvazione	link documento
Piano della Performance 2017 - 2019	27 gennaio 2017	<a href="#">Piano della Performance</a>
Piano 2017-2019 di Prevenzione della Corruzione integrato (sezione 4.1) con il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità	27 gennaio 2017	<a href="#">Piano di prevenzione della corruzione</a>
Sistema di misurazione e valutazione della performance	20 maggio 2013	<a href="#">Sistema misurazione e valutazione</a>
Preventivo economico 2017 e relativi allegati	21 dicembre 2016	<a href="#">Preventivo 2017</a>
Bilancio di esercizio 2017	27 aprile 2018	<a href="#">Bilancio 2017</a>



Area Strategica

01. SOSTENERE LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITA' DEL TERRITORIO

Obiettivo Strategico

01.01 - Potenziamento delle infrastrutture strategiche e governance del territorio

Indicatori	
Monitoraggio partecipazioni	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	SI
Target 2018	---
Target 2019	---

Programma

Gestione Partecipazioni

Obiettivo Operativo

Gestione amministrativa organismi partecipati

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	SI

Azione

Aggiornamento data base rappresentanti camerali in organismi partecipati

Indicatori	
7 ca d`YfLa Ybhc`UHj] jk`dfYj]gh`bY`%R gYa YghY	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	SI
FYU]nnUj]cbY`Vta d`YU]b]n]Uj] Uc UHj] jk`	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	SI

Raccolta report post assemblee organismi partecipati e relazioni informative alla Giunta

Indicatori	
FYU]nnUj]cbY`Vta d`YU]b]n]Uj] Uc UHj] jk`	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	SI

Potenziamento delle Infrastrutture strategiche, attraverso la gestione delle partecipazioni dell'Ente

Indicatori	
Volume di attività gestito dal personale addetto al processo di gestione delle partecipazioni strategiche in termini di numero di partecipazioni possedute	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	>= 7

Azione

Aggiornamento partecipazioni

Indicatori	
7 ca d`YfLa Ybhc`UHj] jk`dfYj]gh`bY`%R gYa YghY	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	SI
FYU]nnUj]cbY`Vta d`YU]b]n]Uj] Uc UHj] jk`	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	SI

Partecipazione dell'Ente alle Assemblee delle società partecipate

Indicatori	
7 ca d`YfLa Ybhc`UHj] jk`dfYj]gh`bY`%R gYa YghY	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	SI
FYU]nnUj]cbY`Vta d`YU]b]n]Uj] Uc UHj] jk`	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	SI

Piano di revisione straordinaria delle partecipazioni dell'Ente secondo le disposizioni dell'art.24 d.Lgs 175/2016 (Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica)

Indicatori	
FYU]nnUj]cbY`Vta d`YU]b]n]Uj] Uc UHj] jk`	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	SI

Tempestività gestione procedure inerenti aumenti di capitale/cessioni/liquidazioni/affrancamenti in società o organismi partecipati

Indicatori	
7 ca d`YfLa Ybhc`UHj] jk`dfYj]gh`bY`%R gYa YghY	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	SI

<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

01.02 - Garantire il rafforzamento delle imprese

<b>Indicatori</b>		
Gestione contributi ed erogazione finanziamenti		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	
Target 2018	---	
Target 2019	---	
Sottoscrizione convenzioni, protocolli d'intesa o accordi di collaborazione		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 2	
Target 2018	---	
Target 2019	---	

**Programma**

Finanziamenti ai diversi settori economici

**Obiettivo Operativo**

Sostegno finanziario all' economia locale

<b>Indicatori</b>		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	

**Azione**

Liquidazione contributi camerali Bando Innovazione Tecnologica anno 2016

<b>Indicatori</b>		
<b>Grado di liquidazione contributi</b>		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 75 %	

Riduzione tempi medi liquidazione contributi Bando Generale

<b>Indicatori</b>		
<b>Tempi medi gestione attività</b>		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	<= 80	

Orientamento al lavoro e alle professioni

**Obiettivo Operativo**

Alternanza scuola-lavoro: iniziative formative e stage in CCIAA

<b>Indicatori</b>		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	

**Azione**

Mediazione a Arbitrato - alternanza scuola-lavoro - attività 1^ semestre

<b>Indicatori</b>		
<b>Eventi formativi o incontri specialistici</b>		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 1	

Mediazione a Arbitrato - alternanza scuola-lavoro - attività 2^ semestre

<b>Indicatori</b>		
<b>Eventi formativi o incontri specialistici</b>		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 1	
<b>Tirocinanti e/o stagisti</b>		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 2	

Sportello Tutela proprietà intellettuale - attività alternanza scuola-lavoro

<b>Indicatori</b>		
<b>Eventi formativi o incontri specialistici</b>		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 1	

Tutela del consumatore - attività alternanza scuola-lavoro

<b>Indicatori</b>		
<b>Tirocinanti e/o stagisti</b>		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 2	

Analisi della domanda di professioni e di formazione delle imprese

<b>Indicatori</b>		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	

**Azione**

Elaborazione e diffusione risultati indagine Excelsior

<b>Indicatori</b>		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	

<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Registro Alternanza Scuola-Lavoro

<b>Indicatori</b>		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2017		SI

**Azione**

Registro Alternanza Scuola-Lavoro

<b>Indicatori</b>		
<b>Eventi formativi o incontri specialistici</b>		
Peso	50 %	
Stato		---
Target 2017		>= 1
<b>Sottoscrizione convenzioni, protocolli d'intesa o accordi di collaborazione</b>		
Peso	50 %	
Stato		---
Target 2017		>= 2

Ufficio Gestione Risorse Umane - Supporto alle attività nell'ambito dell'alternanza scuola-lavoro

<b>Indicatori</b>		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2017		SI

**Azione**

Ufficio Gestione Risorse Umane - Supporto alle attività nell'ambito dell'alternanza scuola-lavoro

<b>Indicatori</b>		
<b>Redazione atti o documenti</b>		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2017		SI

Area Strategica

02. RAFFORZARE IL MERCATO E PROMUOVERE L'IMPRESA VERONESE NEL MONDO

Obiettivo Strategico

02.01 - Promuovere trasparenza, legalità e tutela del mercato

<b>Indicatori</b>		
Procedure di verifica e controllo a tutela della sicurezza e trasparenza del mercato		
Peso	50 %	
Stato		---
Target 2017		SI
Target 2018		---
Target 2019		---
Procedure di opposizione a tutela dei marchi		
Peso	50 %	
Stato		---
Target 2017		SI
Target 2018		---
Target 2019		---

Programma

Attività di regolazione, tutela e monitoraggio del mercato

Obiettivo Operativo

Sviluppo e diffusione della conoscenza degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie

<b>Indicatori</b>		
FTE personale a tempo indeterminato		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2017		<= 2,58

**Azione**

Gestione Organismo di mediazione: miglioramento della performance di gestione delle procedure

<b>Indicatori</b>		
<b>Tempi medi gestione attività</b>		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2017		<= 70

Vigilanza del mercato a garanzia e tutela dei consumatori e delle imprese

<b>Indicatori</b>		
Procedure di verifica e controllo a tutela della sicurezza e trasparenza del mercato		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2017		SI

**Azione**

Attività di sorveglianza su metalli preziosi - 1^ semestre

<b>Indicatori</b>		
<b>Metrologia legale: verifiche su metalli preziosi</b>		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2017		>= 4

Attività di sorveglianza su metalli preziosi - 2^ semestre

<b>Indicatori</b>		
<b>Metrologia legale: verifiche su metalli preziosi</b>		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2017		>= 4

Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori - 1^ semestre

<b>Indicatori</b>		
-------------------	--	--

<b>Atti di controllo eseguiti</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 15

Attività di vigilanza sicurezza prodotti e informazioni ai consumatori - 2^ semestre

<b>Indicatori</b>		
<b>Atti di controllo eseguiti</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 9

Attività sanzionatoria - Ordinanze emesse 1^ semestre

<b>Indicatori</b>		
<b>Ordinanze emesse</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 430

Attività sanzionatoria - Ordinanze emesse 2^ semestre

<b>Indicatori</b>		
<b>Ordinanze emesse</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 220

Attività sanzionatoria:emissione minuta ruolo

<b>Indicatori</b>		
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		SI

Attività sanzionatoria:verifica pagamenti ruolo 2013

<b>Indicatori</b>		
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		SI

Controllo su preimballaggi - 1^ semestre

<b>Indicatori</b>		
<b>Imprese controllate</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 2

Controllo su preimballaggi - 2^ semestre

<b>Indicatori</b>		
<b>Imprese controllate</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 2

Tutela della fede pubblica - verifiche sui concorsi a premio

<b>Indicatori</b>		
<b>Verifiche sui concorsi a premio</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 90 %

Vigilanza strumenti metrici - 1^ semestre

<b>Indicatori</b>		
<b>Imprese controllate</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 70

Vigilanza strumenti metrici - 2^ semestre

<b>Indicatori</b>		
<b>Imprese controllate</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 28

Sostegno e tutela del made in Italy per il rilancio della competitività

**Obiettivo Operativo**

Azioni di protezione nel settore vitivinicolo

<b>Indicatori</b>		
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		SI

**Azione**

Rinnovo licenze marchi e vini e aggiornamento banca dati

<b>Indicatori</b>		
-------------------	--	--

<b>Rinnovi registrazioni o licenze marchi</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Gestione e aggiornamento banche dati</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Rinnovo registrazioni marchi camerale e azioni di tutela

<b>Indicatori</b>		
<b>Procedure di opposizione a tutela dei marchi</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Rinnovi registrazioni o licenze marchi</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

02.02 - Accompagnare e tutelare le imprese nel rilancio competitivo e nell'espansione all'estero

<b>Indicatori</b>		
Realizzazione Programma Promozionale		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	
Target 2018	---	
Target 2019	---	
Supporto del turismo e valorizzazione del patrimonio culturale		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	
Target 2018	---	
Target 2019	---	

**Programma**

Assistenza e supporto alle imprese

**Obiettivo Operativo**

Realizzazione eventi di formazione per professionisti e imprese

<b>Indicatori</b>		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	

**Azione**

Diffusione della conoscenza in materia di metrologia legale

<b>Indicatori</b>		
<b>Eventi formativi o incontri specialistici</b>		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 2	

Seminari "Sostegno all'internazionalizzazione delle imprese vitivinicole"

<b>Indicatori</b>		
<b>Eventi formativi o incontri specialistici</b>		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 3	

Seminari "Sostegno alla competitività delle imprese nel settore agroalimentare"

<b>Indicatori</b>		
<b>Eventi formativi o incontri specialistici</b>		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 6	

Sportello Tutela proprietà Intellettuale - seminari 1^ semestre

<b>Indicatori</b>		
<b>Eventi formativi o incontri specialistici</b>		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 3	

Sportello Tutela proprietà Intellettuale - seminari 2^ semestre

<b>Indicatori</b>		
<b>Eventi formativi o incontri specialistici</b>		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 2	

Realizzazione eventi di informazione per consumatori e imprese

<b>Indicatori</b>		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	

**Azione**

Diffusione della conoscenza in materia di vigilanza prodotti

<b>Indicatori</b>		
<b>Eventi formativi o incontri specialistici</b>		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 1	

Realizzazione di campagne di informazione via pec

<b>Indicatori</b>		
<b>Utilizzo PEC</b>		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 1	

Realizzazione eventi informativi con associazioni di categoria

Indicatori		
<b>Eventi formativi o incontri specialistici</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 2

Realizzazione eventi informativi su edilizia con associazioni di categoria

Indicatori		
<b>Eventi formativi o incontri specialistici</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 1

Marketing territoriale, promozione ed internazionalizzazione

**Obiettivo Operativo**

Agroalimentare

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		SI

**Azione**

Aggiornamento portale Agroalimentare

Indicatori		
<b>Aggiornamento costante del portale tematico</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		SI

Interventi plurisettoriali finalizzati alla promozione del Sistema Verona

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		SI

**Azione**

Aggiornamento portale Automazione

Indicatori		
<b>Aggiornamento costante del portale tematico</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		SI

Emozioni Artigiane

Indicatori		
<b>Imprese assistite dalla CCIAA</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		>= 15
<b>CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		>= 3,5

Eventi Destinazione Verona ed incoming

Indicatori		
<b>Eventi Destinazione Verona ed incoming</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 2

Progetto "Chamber Mentoring For International Growth"

Indicatori		
<b>Paesi interessati</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 2

Realizzazione Country Presentation

Indicatori		
<b>Country presentation</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 3

Meccanica e Macchinari

Indicatori		
Attività, workshop e seminari realizzati sul tema dell'internazionalizzazione nell'anno		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 1

**Azione**

Incoming meccanica

Indicatori		
<b>Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 8

Mobile e Marmo

Indicatori		
------------	--	--

**Azione**



Realizzazione completa iniziativa o attività			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2017	SI		

**Aggiornamento costante portale Arredamento**

<b>Indicatori</b>			
<b>Aggiornamento costante del portale tematico</b>			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2017	SI		

Progetto "Eccellenze in Digitale 2016-2017 – Le Camere di Commercio per il futuro del made in Italy e "Ars Digitalia"

<b>Indicatori</b>			
<b>CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)</b>			
Peso	50 %		
Stato	---		
Target 2017	>= 3,5		
<b>Imprese partecipanti in programmi sul tema dell'internazionalizzazione</b>			
Peso	50 %		
Stato	---		
Target 2017	>= 30		

**Ortofrutta**

<b>Indicatori</b>			
Realizzazione completa iniziativa o attività			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2017	SI		

**Azione**

**Convegni Cultivar**

<b>Indicatori</b>			
<b>incontri tra imprese e operatori</b>			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2017	>= 3		

**Sistema Moda**

<b>Indicatori</b>			
Realizzazione completa iniziativa o attività			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2017	SI		

**Azione**

**Aggiornamento portale Abbigliamento (moda)**

<b>Indicatori</b>			
<b>Aggiornamento costante del portale tematico</b>			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2017	SI		

**Verona Fashion**

<b>Indicatori</b>			
<b>CSI media (eventi e/o missioni-fiere, attività diverse)</b>			
Peso	50 %		
Stato	---		
Target 2017	>= 3,5		
<b>Imprese assistite dalla CCIAA</b>			
Peso	50 %		
Stato	---		
Target 2017	>= 15		

**Turismo e Cultura**

<b>Indicatori</b>			
Realizzazione completa iniziativa o attività			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2017	SI		

**Azione**

**DMO (Destination Management Organisation)**

<b>Indicatori</b>			
<b>Sessioni organizzative o incontri di coordinamento</b>			
Peso	20 %		
Stato	---		
Target 2017	>= 2		
<b>Attuazione accordi di collaborazione con Regione</b>			
Peso	80 %		
Stato	---		
Target 2017	SI		

**Start up nuovi servizi "Great Wine Capitals"**

<b>Indicatori</b>			
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2017	SI		

**Start up nuovi servizi "Mirabilia"**

<b>Indicatori</b>			
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2017	SI		

**Vino e olio**

<b>Indicatori</b>			
<b>Azione</b>			
14^ edizione concorso enologico			

Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	SI

Verona Wine Top	
Indicatori	
<b>Imprese assistite dalla CCIAA</b>	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	>= 85

3^ edizione Verona Olive Oil Contest	
Indicatori	
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	SI

Aggiornamento portale Verona Wine Top	
Indicatori	
<b>Aggiornamento costante del portale tematico</b>	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	SI

02.03 - Analisi e conoscenza del sistema economico provinciale

Indicatori	
Aggiornamento sezione informativa "Statistiche comunali"	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	SI
Target 2018	---
Target 2019	---
Studio e analisi del sistema economico provinciale	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	SI
Target 2018	---
Target 2019	---

Programma	
Attività informativa e formativa a sostegno dell'economia	

Obiettivo Operativo

Realizzazione report, studi, ricerche e relazioni

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	SI

Azione

Monitoraggio export veronese	
Indicatori	
<b>FTE personale a tempo indeterminato</b>	
Peso	40 %
Stato	---
Target 2017	<= 3,5
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>	
Peso	60 %
Stato	---
Target 2017	SI

Rapporto annuale sull'economia provinciale e Verona nel mondo

Indicatori	
<b>Pubblicazioni e report informativi redatti</b>	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	>= 2
<b>Tempi medi gestione attività</b>	
Peso	25 %
Stato	---
Target 2017	<= 40
<b>FTE personale a tempo indeterminato</b>	
Peso	25 %
Stato	---
Target 2017	<= 3,5

Realizzazione schede comunali

Indicatori	
<b>FTE personale a tempo indeterminato</b>	
Peso	40 %
Stato	---
Target 2017	<= 3
<b>Aggiornamento sezione informativa "Statistiche comunali"</b>	
Peso	60 %
Stato	---
Target 2017	SI

Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese - attività 1^ semestre

Indicatori	
<b>Pubblicazioni e report informativi redatti</b>	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	>= 2

Studi, ricerche e approfondimenti su economia veronese - attività 2^ semestre

Indicatori	
<b>Pubblicazioni e report informativi redatti</b>	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	>= 3

03. FAVORIRE IL SISTEMA PRODUTTIVO MEDIANTE SEMPLIFICAZIONE E MODERNIZZAZIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVA

Obiettivo Strategico

03.01 - Semplificazione e modernizzazione dei processi

Indicatori	
Offerta servizi on line	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	SI
Target 2018	---
Target 2019	---

Programma

Telematizzazione attività amministrativa

Obiettivo Operativo

Digitalizzazione della Camera di Commercio

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	SI

Azione

Area Affari Economici – implementazione dati in un sistema di CRM (Customer Relationship Management)

Indicatori	
<b>Gestione e aggiornamento banche dati</b>	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	SI

Realizzazione APP della Camera di Commercio di Verona - attività trasversale

Indicatori	
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	SI

Servizi Anagrafici - diffusione della telematizzazione nel rapporto con l'utenza e la P.A.

Indicatori	
Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	SI

Azione

Pulizia PEC pubblicate nel Registro delle Imprese

Indicatori	
<b>Atti di controllo eseguiti</b>	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	>= 600
<b>Pratiche, documenti, richieste e/o contatti gestiti nell'anno</b>	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	>= 600

Assistenza Qualificata alle imprese (art. 25 CAD)

Indicatori	
<b>Pubblicazioni e report informativi redatti</b>	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	>= 1
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	SI

Diffusione utilizzo SUAP telematico

Indicatori	
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	SI

Nuovo servizio di assistenza specialistica per la costituzione di startup innovative srl con modalità informatiche e modello tipizzato (art. 24 CAD)

Indicatori	
<b>Pubblicazioni e report informativi redatti</b>	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	>= 1
<b>Imprese assistite dalla CCIAA</b>	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	>= 5

Sovraindebitamento: realizzazione di uno spazio web

Indicatori	
<b>Sottoscrizione convenzioni, protocolli d'intesa o accordi di collaborazione</b>	
Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	>= 1

<b>Aggiornamento costante del portale tematico</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

SPID: attivazione del nuovo servizio di rilascio dello SPID

<b>Indicatori</b>		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

03.02 - Trasparenza e comunicazione

<b>Indicatori</b>		
Adeguamento annuale Piano Prevenzione Corruzione e attuazione azioni previste		
Peso	30 %	
Stato		---
Target 2017		SI
Target 2018		---
Target 2019		---
Comunicazione esterna		
Peso	40 %	
Stato		---
Target 2017		SI
Target 2018		---
Target 2019		---
Amministrazione Trasparente		
Peso	30 %	
Stato		---
Target 2017		SI
Target 2018		---
Target 2019		---

**Programma**  
Attività in materia di anticorruzione e trasparenza

**Obiettivo Operativo**

Albo imprese artigiane - Prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza

<b>Indicatori</b>		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2017		SI

**Azione**  
Albo Imprese Artigiane - Controllo pratiche non evase

<b>Indicatori</b>		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Albo Imprese Artigiane: controllo a campione pratiche evase per verifica requisiti - attività 1^ semestre

<b>Indicatori</b>		
<b>Atti di controllo eseguiti</b>		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2017		>= 60

Albo Imprese Artigiane: controllo a campione pratiche evase per verifica requisiti - attività 2^ semestre

<b>Indicatori</b>		
<b>Atti di controllo eseguiti</b>		
Peso	100 %	
Stato		---
Target 2017		>= 60

Albo Imprese Artigiane: controllo a campione sulle Segnalazioni Certificate di Inizio Attività

<b>Indicatori</b>		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Nuova attività di controllo finalizzato all'applicazione della normativa anticiclaggio relativamente a start up innovative

<b>Indicatori</b>		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Assicurare la trasparenza nel rilascio di certificazioni e visure mediante adozione di idonee misure di prevenzione

Indicatori		Azione
Realizzazione completa iniziativa o attività		Controlli su rilascio certificati e visure allo sportello
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	
Indicatori		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	
		Controlli su rilascio certificati di libera vendita
Indicatori		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	
		Controlli sulle dichiarazioni rese per il rilascio dei certificati di origine comunitari
Indicatori		
<b>% attività di verifica</b>		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 5 %	

Servizi Anagrafici - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza

Indicatori		Azione
Realizzazione completa iniziativa o attività		Agenti di affari in mediazione: individuazione di iniziative volte a garantire il rispetto della legalità nel settore economico della intermediazione immobiliare
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	
Indicatori		
<b>Eventi formativi o incontri specialistici</b>		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 1	
<b>Sottoscrizione convenzioni, protocolli d'intesa o accordi di collaborazione</b>		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 1	
		Controllo a campione pratiche SCIA
Indicatori		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	
		Start up innovative costituite con modalità informatica e modello tipizzato: attività di controllo
Indicatori		
<b>Sessioni organizzative o incontri di coordinamento</b>		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 2	
<b>Pubblicazioni e report informativi redatti</b>		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 1	
		Uffici Registro Imprese - Abilitazioni e Sanzioni- Assistenza qualificata alle imprese: attuazione del Piano di prevenzione della corruzione
Indicatori		
<b>Sessioni organizzative o incontri di coordinamento</b>		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 4	

Servizio Promozione – attività in tema di anticorruzione e trasparenza

Indicatori		Azione
------------	--	--------

Realizzazione completa iniziativa o attività			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2017	SI		

**Controlli su contributi camerali**

<b>Indicatori</b>			
<b>Atti di controllo eseguiti</b>			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2017	>= 30		

**Registro Nazionale per gli Aiuti di Stato**

<b>Indicatori</b>			
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2017	SI		

**Verifica imprese socie affidate (Bandi Confidi 2016)**

<b>Indicatori</b>			
<b>Imprese verificate/imprese socie affidate</b>			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2017	>= 75 %		

Servizio Ragioneria e Affari generali: misure per contrastare il fenomeno della corruzione e adempimenti a tutela della trasparenza

<b>Indicatori</b>			
Realizzazione completa iniziativa o attività			
Peso	100 %		
Stato	---		
Target 2017	SI		

**Azione**

Adozione misure in materia di prevenzione della corruzione e a tutela della trasparenza dell'attività amministrativa

<b>Indicatori</b>			
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>			
Peso	50 %		
Stato	---		
Target 2017	SI		
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>			
Peso	50 %		
Stato	---		
Target 2017	SI		

**Amministrazione trasparente: ottimizzazione flussi di pubblicazione**

<b>Indicatori</b>			
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>			
Peso	50 %		
Stato	---		
Target 2017	SI		
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>			
Peso	50 %		
Stato	---		
Target 2017	SI		

**Attività di controllo anticorruzione su procedimenti a rischio**

<b>Indicatori</b>			
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>			
Peso	50 %		
Stato	---		
Target 2017	SI		
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>			
Peso	50 %		
Stato	---		
Target 2017	SI		

**Enti controllati - Aggiornamento sezione informativa**

<b>Indicatori</b>			
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>			
Peso	50 %		
Stato	---		
Target 2017	SI		
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>			
Peso	50 %		
Stato	---		
Target 2017	SI		

**Gruppo di lavoro su trasparenza e anticorruzione**

<b>Indicatori</b>			
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>			
Peso	50 %		
Stato	---		
Target 2017	SI		
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>			
Peso	50 %		
Stato	---		
Target 2017	SI		

**Pubblicazione Indice tempestività**

pagamenti

Indicatori		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Uffici di Staff - attività in materia di anticorruzione e trasparenza

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	

**Azione**

Aggiornamento e pubblicazione mensile elenchi provvedimenti adottati dagli Organi camerali

Indicatori		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Ciclo di gestione della performance - verifica processo di integrazione con azioni del Piano di prevenzione corruzione e trasparenza

Indicatori		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Rilevazione costi dei processi camerali

Indicatori		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Ufficio Provveditorato - prevenzione della corruzione e adempimenti trasparenza

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	

**Azione**

Emissione buoni d'ordine

Indicatori		
<b>Grado di tempestività procedure acquisto</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 90 %

Linee guida gestione fornitori

Indicatori		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Comunicazione e informazione sull'attività dell'Ente

**Obiettivo Operativo**

Comunicare il cambiamento

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	

**Azione**

Comunicare il cambiamento con l'aggiornamento on line della Carta dei servizi

Indicatori		
------------	--	--

**Completamento attività previste nel 1<sup>a</sup> semestre**

Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	SI

**Realizzazione completa iniziativa o attività**

Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	SI

Comunicare il cambiamento con l'invio di una Newsletter speciale

**Indicatori****Newsletter periodiche o attività informative**

Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	>= 1

Comunicare il cambiamento tramite i social media Facebook e Twitter

**Indicatori****Portali web/profili social network - news o post semestrali pubblicati**

Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	>= 200

**Servizio Artigianato e Certificazioni - Attività di comunicazione esterna****Indicatori** **Azione**

Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	SI

Certificazioni Estero - Certificati e vidimazioni - implementazioni nel nuovo sito internet

**Indicatori****Completamento attività previste nel 1<sup>a</sup> semestre**

Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	SI

**Realizzazione completa iniziativa o attività**

Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	SI

Ufficio Albo Imprese Artigiane - Implementazioni nel nuovo sito internet

**Indicatori****Completamento attività previste nel 1<sup>a</sup> semestre**

Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	SI

**Realizzazione completa iniziativa o attività**

Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	SI

**Servizio Promozione - Attività informative****Indicatori** **Azione**

Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	SI

Presenza sui network (facebook, twitter, Youtube)

**Indicatori****Eventi pubblicizzati sui social media**

Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	>= 30

Realizzazione House Organ - attività trasversale

**Indicatori****House organ camerale**

Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	>= 4

**Servizio Regolazione del Mercato - diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa****Indicatori** **Azione**

Realizzazione completa iniziativa o attività	
Peso	100 %
Stato	---
Target 2017	SI

Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Attività sanzionatoria

**Indicatori****Completamento attività previste nel 1<sup>a</sup> semestre**

Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	SI

**Realizzazione completa iniziativa o attività**

Peso	50 %
Stato	---
Target 2017	SI



Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Marchi e Brevetti / Protesti

Indicatori		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Mediazione

Indicatori		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Metrologia legale

Indicatori		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Diffusione dati in forma aggregata sull'attività amministrativa dell'ufficio Vigilanza prodotti

Indicatori		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

03.03 - Efficienza organizzativa e razionalizzazione delle risorse

Indicatori		
Utilizzo risorse interne		
Peso	35 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	
Target 2018	---	
Target 2019	---	
Razionalizzazione risorse per perseguire efficienza		
Peso	30 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	
Target 2018	---	
Target 2019	---	
Miglioramento processi gestionali organizzativi		
Peso	35 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	
Target 2018	---	
Target 2019	---	

**Programma**

Miglioramento dell'efficienza dei processi interni

**Obiettivo Operativo**

Adeguamento segnaletica e cartellonistica in concomitanza con la fine dei lavori di ristrutturazione

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	

**Azione**

Progetto grafico per la realizzazione di cartellonistica con immagine coordinata

Indicatori		
<b>Progetti o studi di fattibilità redatti</b>		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 1	
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	

Commercio con l'estero: miglioramento efficienza nella gestione del rilascio dei documenti a valere per l'estero

Indicatori		
% carnet ATA rilasciati entro 5 giorni		
Peso	50 %	
Stato	--	
Target 2017	>= 85 %	
% rilascio certificati "a vista"		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 95 %	

**Azione**

Mantenimento della performance nei tempi di rilascio dei certificati comunitari di origine, con maggiori volumi di attivita'.

**Indicatori**

<b>% rilascio certificati "a vista"</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 95 %

Riduzione dei tempi per il rilascio dei carnet ATA

<b>Indicatori</b>		
<b>% carnet ATA rilasciati entro 5 giorni</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 85 %

Visto poteri di firma - documenti per l'estero

<b>Indicatori</b>		
<b>Poteri di firma - grado di rilascio a vista</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 95 %

Indirizzo Unico Area Affari Economici

<b>Indicatori</b>		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	

**Azione**  
Indirizzo Unico Area Affari Economici

<b>Indicatori</b>		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Indirizzo - recapiti gestiti</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		>= 2.000

Miglioramento delle attrezzature e dei servizi del sistema informatico camerale

<b>Indicatori</b>		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	

**Azione**  
Report trimestrali statistiche accessi sito istituzionale e abilitazioni personale camerale

<b>Indicatori</b>		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Revisione Policy Disaster Recovery

<b>Indicatori</b>		
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		SI

Supporto e formazione rete e sistemi multimediali nuove sale

<b>Indicatori</b>		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Supporto per utilizzo moduli applicativi e funzionalità complementari del sito istituzionale

<b>Indicatori</b>		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Supporto tecnico al Provveditorato per gara attrezzature stamperia

<b>Indicatori</b>		
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		SI

Processi del Servizio Regolazione del Mercato

Indicatori		
Tempi medi gestione attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		<= 3

Azione		
Monitoraggio tempi di evasione istanze di cancellazione protesti		
Indicatori		
Tempi medi gestione attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		<= 3

Processi dell'ufficio Albo artigiani

Indicatori		
Pratiche, documenti, richieste e/o contatti gestiti nell'anno		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		>= 927
Tempi medi gestione attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		<= 4

Azione		
Continuazione pulizia archivio Albo Artigiani: imprese riportanti in visura il riconoscimento dell'artigianato artistico		
Indicatori		
Pratiche, documenti, richieste e/o contatti gestiti nell'anno		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 927

Monitoraggio e contenimento dei tempi medi evasione delle pratiche telematiche artigiane

Indicatori		
Tempi medi gestione attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		<= 4

Processi relativi al Servizio Organizzazione e Personale

Indicatori		
FTE personale a tempo indeterminato		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		<= 2,58

Azione		
Realizzazione processo di riorganizzazione alla luce del D.lgs. 219/2016		

Indicatori		
Redazione atti o documenti		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		SI

Riorganizzazione dei processi interni ufficio GRU

Indicatori		
Modulistica operativa standardizzata		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		>= 2
Processi automatizzati o informatizzati		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		>= 2

Processi relativi al Servizio Ragioneria e Affari generali

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		SI

Azione		
Adeguamento fascicoli dei dipendenti camerali - attività 1^ semestre		

Indicatori		
Adeguamento fascicoli dei dipendenti		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 40 %

Adeguamento fascicoli dei dipendenti camerali - attività 2^ semestre

Indicatori		
Adeguamento fascicoli dei dipendenti		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 100 %

Aggiornamento archivio collaboratori - attività 1^ semestre

Indicatori		
Aggiornamento archivio collaboratori		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 40 %

Aggiornamento archivio collaboratori - attività 2^ semestre

Indicatori		
Aggiornamento archivio collaboratori		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 100 %

Aggiornamento fascicolo  
informatico per singola partecipata

Indicatori		
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		SI

Comunicazione di irregolarità del  
diritto annuale 2015

Indicatori		
<b>Grado di regolarizzazione Diritto Annuale</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 10 %

Controllo procedure riscossione ed  
emissione ruoli esattoriali

Indicatori		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Gestione fornitori/clienti -  
Pagamento in tempi inferiori alla  
norma di legge

Indicatori		
<b>Tempi medi gestione attività</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		<= 28

Gestione pratiche assistenziali e  
previdenziali per dipendenti in  
uscita per mobilità presso altri enti

Indicatori		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Incarichi di consulenza e  
collaborazione esterna

Indicatori		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Ottimizzazione nella gestione dei  
flussi documentali: 1° semestre

Indicatori		
<b>Pubblicazioni e report informativi redatti</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		>= 2
<b>Gestione e aggiornamento banche dati</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Ottimizzazione nella gestione dei  
flussi documentali: 2° semestre

Indicatori		
<b>Pubblicazioni e report informativi redatti</b>		
Peso		60 %
Stato		---
Target 2017		>= 3
<b>% attività di verifica</b>		
Peso		40 %
Stato		---
Target 2017		>= 10 %

Razionalizzazione attività di  
protocollazione

Indicatori		
<b>% errore su protocollazione</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		<= 5 %

Recupero crediti diritto annuale nei  
confronti delle società di capitali  
cessate

Indicatori		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Scarto d'archivio - conclusione procedura

Indicatori		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Processi relativi al Sistema Qualità

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	

**Azione**

Indagine esterna di Customer Satisfaction

Indicatori		
<b>Customer Satisfaction - questionari spediti</b>		
Peso	20 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 3.600	
<b>Customer Satisfaction - questionari compilati restituiti</b>		
Peso	10 %	
Stato	---	
Target 2017	>= 360	
<b>Utilizzo risorse interne</b>		
Peso	70 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	

Indagine interna di Customer Satisfaction

Indicatori		
<b>Utilizzo risorse interne</b>		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	

Passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015 con risorse interne - attività trasversale

Indicatori		
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	

Processi relativi all'ufficio Provveditorato

Indicatori		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso	100 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	

**Azione**

Gestione sale - attività trasversale

Indicatori		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	

Inventario

Indicatori		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	

Linee guida gestione sponsorizzazioni

Indicatori		
<b>Completamento attività previste nel 1^ semestre</b>		
Peso	50 %	
Stato	---	
Target 2017	SI	

<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Processi relativi all'ufficio Segreteria

<b>Indicatori</b>		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		SI

**Azione**

Gestione contatti telefonici centralino VOIP

<b>Indicatori</b>		
<b>Grado di evasione chiamate telefoniche</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 85 %

Realizzazioni grafiche del Servizio Promozione e Sviluppo

<b>Indicatori</b>		
Realizzazione completa iniziativa o attività		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		SI

**Azione**

Realizzazione guida Verona Wine top e Verona Olive Oil Contest con risorse interne

<b>Indicatori</b>		
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		SI

Registro Imprese - controllo qualità dati e aggiornamento procedure

<b>Indicatori</b>		
% cancellazioni evase		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		>= 100 %
Tempi medi gestione attività		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		<= 4

**Azione**

Cancellazioni d'ufficio

<b>Indicatori</b>		
<b>% cancellazioni evase</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 100 %

Controllo requisiti start up PMI innovative incubatori certificati

<b>Indicatori</b>		
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		SI

Creazione quadri sinottici sulle sanzioni delle società

<b>Indicatori</b>		
<b>Pubblicazioni e report informativi redatti</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		>= 3

Deposito del bilancio d'esercizio: controllo dell'assolvimento dell'adempimento

<b>Indicatori</b>		
<b>Atti di controllo eseguiti</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		>= 100
<b>Pratiche, documenti, richieste e/o contatti gestiti nell'anno</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		>= 100

Estensione a nuove tipologie di pratiche del miglioramento dei tempi di evasione

<b>Indicatori</b>		
<b>Tempi medi gestione attività</b>		
Peso		100 %
Stato		---
Target 2017		<= 4

Revisione dinamica dei mediatori: avvio della procedura

<b>Indicatori</b>		
<b>Atti di controllo eseguiti</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		>= 100
<b>Pratiche, documenti, richieste e/o contatti gestiti nell'anno</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		>= 100

Telelavoro

<b>Indicatori</b>		
-------------------	--	--

<b>Completamento attività previste nel 1° semestre</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI
<b>Realizzazione completa iniziativa o attività</b>		
Peso		50 %
Stato		---
Target 2017		SI

Servizi certificativi e delle attività dirette al pubblico: miglioramento dell'efficienza nella gestione dei documenti

<b>Indicatori</b>			<b>Azione</b>		
Realizzazione completa iniziativa o attività			Mantenimento della performance nei tempi per il rilascio elenchi imprese rispetto ai tempi previsti		
Peso		100 %			
Stato		---			
Target 2017		SI			
<b>Indicatori</b>			<b>Azione</b>		
% elenchi rilasciati entro 5 giorni			Mantenimento della performance nei tempi per la vidimazione di libri e registri, con maggiori volumi di attività' .		
Peso		100 %			
Stato		---			
Target 2017		>= 85 %			
<b>Indicatori</b>			<b>Azione</b>		
Grado di tempestività vidimazioni			Mantenimento della performance nei tempi per la vidimazione di libri e registri, con maggiori volumi di attività' .		
Peso		100 %			
Stato		---			
Target 2017		>= 80 %			

Ricerca di nuove fonti di finanziamento

<b>Obiettivo Operativo</b>					
Attivazione iniziative di sponsorizzazione					
<b>Indicatori</b>			<b>Azione</b>		
Realizzazione completa iniziativa o attività			Realizzazione attività ricerca sponsor per iniziative - attività trasversale		
Peso		100 %			
Stato		---			
Target 2017		SI			
<b>Indicatori</b>			<b>Azione</b>		
Realizzazione completa iniziativa o attività			Realizzazione attività ricerca sponsor per iniziative - attività trasversale		
Peso		100 %			
Stato		---			
Target 2017		SI			