CLASSIFICA
3.4.1 e 2.11.5.1

SEGRETARIO GENERALE
ATTO GESTIONALE

n. 23 del 23/03/2018

Fondo delle risorse decentrate del personale anno 2017: integrazione costituzione

Il Responsabile del Servizio Segreteria e Sviluppo Risorse Umane nel rispetto dell'art. 5 comma 2 del D. Lgs. 165/2001, espone quanto segue:

Con atto gestionale n. 43 del 15 dicembre 2017 il Segretario Generale ha proceduto alla costituzione del fondo delle risorse decentrate per l'anno 2017 sulla base dell'atto di indirizzo della Giunta camerale adottato con deliberazione n. 91 del 27 luglio 2017 contenente i criteri da seguire per la quantificazione del fondo delle risorse decentrate per l'anno 2017 con particolare riferimento, alle risorse variabili.

Lo stesso Segretario rinviava a successivo atto la determinazione delle ulteriori risorse da definire a consuntivo con particolare riferimento a:

- *i risparmi definitivi conseguiti nel 2017 rispetto alle disposizioni di legge relativamente alle spese di funzionamento come inserite nel* ***Piano per la Razionalizzazione*** *(previsti dall'art. 16 del D.L. 98/2011) per il triennio 2017 - 2019;*
- *i* ***risparmi sullo straordinario*** *di cui all'art. 14 del CCNL 01.04.1999;*
- *le risorse derivanti dall'attuazione dell'art. 43 della L. 449/97 (****Manifestazioni a premio****).*

In data 22 dicembre 2017 le Parti del tavolo di delegazione trattante hanno sottoscritto l'ipotesi di accordo sulla destinazione del fondo delle risorse per l'anno 2017 pari a ***€ 871.252,07.***

Tale testo unitamente alle relazioni illustrative e tecnico finanziarie previste dalla circolare n. 25 del 19 luglio 2012 della Ragioneria Generale dello Stato è stato trasmesso per il controllo del Collegio dei revisori dei conti e, contestualmente, il Presidente con propria determinazione del 28 dicembre 2017, successivamente ratificata dalla Giunta camerale con deliberazione n. 13 del 29 gennaio 2018, ha autorizzato il Presidente della delegazione trattante di Parte Pubblica a sottoscrivere in via definitiva il contratto collettivo decentrato integrativo per l'anno 2017 relativo alla destinazione del fondo delle risorse decentrate una volta acquisito il parere del Collegio dei Revisori e valutata positivamente la rispondenza dello stesso contratto all'atto di indirizzo formulato.

Il Collegio dei Revisori in data 18 gennaio u.s. a conclusione dell'esame dell'ipotesi d'accordo ha raccolto nel proprio verbale 2/2018 alcune osservazioni con particolare riferimento alle risorse riportate quali "ex progetti finalizzati" al 31.12.1997, ai sensi dell'art. 31, comma 5, del CCNL 6.7.1995 ed a quelle inserite ai sensi dell'art. 15, comma 5. Nello specifico il Collegio, esaminando ***la costituzione del fondo delle risorse decentrate per l'anno 2017 adottata con atto gestionale del Segretario Generale n. 43 del 15 dicembre 2017,*** *rilevava come alcuni dei progetti fossero riconducibili all'attività ordinaria degli uffici o di mero coordinamento tra la Camera ed altri soggetti coinvolti e non determinassero un processo di efficientamento organizzativo ovvero di vantaggio economico per la struttura. Per altri progetti da ricollegarsi all'art. 15 comma 5 il Collegio richiedeva di meglio rappresentare i requisiti di novità del servizio offerto o di accrescimento quali-quantitativo dei servizi già esistenti, il reale beneficio per l'utenza esterna e la misurabilità dei risultati concretamente raggiunti a conclusione dell'anno.*

Valutati tali rilievi la Dirigenza camerale, in qualità di Parte Pubblica del tavolo di delegazione trattante, ha rivisto ed integrato alcuni progetti meglio dettagliandoli ed accogliendo le osservazioni del Collegio ed ha successivamente proceduto, alla verifica per ciascun progetto dei risultati concretamente raggiunti a conclusione dell'anno rispetto a quelli attesi, rimodulando in alcuni casi, le risorse riconosciute al personale.

Per quanto sopra, le risorse in applicazione delle previsioni di cui all'art. 15 comma 5 del CCNL 1.4.1999 per l'attivazione di nuovi servizi o per il miglioramento di quelli esistenti attraverso processi di riorganizzazione vengono rideterminate per un importo complessivo pari a ***€ 149.340,00*** *come*

CLASSIFICA
3.4.1 e 2.11.5.1

specificati nell'allegato 1 alla presente deliberazione, mentre le risorse in applicazione dell'art. 31, comma 3 del CCNL 22.1.2004, sono ridefinite nel loro ammontare in ***€ 51.200,00*** *secondo il dettaglio in allegato sub. n. 2 al presente atto gestionale.*

Le ***risorse variabili*** *individuate a consuntivo dell'anno 2017 sono costituite da:*

- *i* ***risparmi sullo straordinario*** *in applicazione della disciplina prevista all'art. 14 del CCNL 01.04.1999 quantificati in* ***€ 25.380,95;***
- *risorse derivanti dai risparmi conseguiti nel 2017 rispetto alle disposizioni di legge relativamente alle spese di funzionamento come inserite nel Piano per la Razionalizzazione (previsti dall'art. 16 del D.L. 98/2011) per il triennio 2017 - 2018 come specificati nell'atto gestionale del Dirigente dell'area Contabile e Finanziaria n. 15 del 5.03.2018, e che verranno certificati dal collegio dei revisori contestualmente alla certificazione del fondo, quantificabili in* ***€ 50.328,85;***
- *risorse derivanti dall'attuazione dell'art. 43 della L. 449/97 (Manifestazioni a premio) individuate con Atto gestionale del Segretario Generale n. 20 in data 16.03.2018 per un importo pari a* ***€ 8.714,00.***

Il totale delle risorse disponibili alla data odierna ammonta a ***€ 897.775,60*** *articolate secondo l'allegato 3 del presente atto gestionale.*
Si ricorda che alcune delle voci di alimentazione del fondo delle risorse decentrate non sono vincolate al tetto di spesa dell'ammontare complessivo delle risorse dell'anno 2016 ai sensi dell'art. 23, comma 2 del d.lgs. 25 maggio 2017, n. 75 , ed in particolare, come evidenziato nella circolare della Ragioneria Generale dello Stato 19/2017 sul Conto Annuale, le Economie del Fondo dell'anno precedente, le Economie del Fondo per il Lavoro Straordinario e le Risorse derivanti dai Piani di Razionalizzazione previsti dall'art. 16 del D.L. 98/2011 sopra richiamate.
Confrontando le voci vincolate di alimentazione del Fondo delle risorse per l'anno 2017 con le corrispondenti voci del Fondo per l'anno 2016, risultano per il 2017 pari a ***€ 805.266*** *inferiore all'importo calcolato per l'anno 2016 pari a* ***€ 829.044****.*
Pertanto, risulta rispettato il nuovo vincolo di cui all'art. 23, comma 2 del d.lgs. 25 maggio 2017, n. 75 e non è necessario operare alcuna riduzione per ricondurre le risorse disponibili al limite dell'anno 2016.

Al Segretario Generale è proposto:

a. di rideterminare in via definitiva, valutate le osservazioni del Collegio dei Revisori dei Conti e la richiesta di riesame della costituzione del Fondo adottato con atto gestionale n. 43 del 15 dicembre 2017, il costo dei nuovi servizi ed il miglioramento attraverso processi di riorganizzazione apportato a quelli esistenti, nel rispetto dell'art. 15, comma 5, CCNL 1.4.1999 in € 149.340,00, come contenuto nell'allegato sub 1 al presente atto gestionale, e le risorse di cui all' art. 31, comma 3 del CCNL 22.1.2004 nell'ammontare pari a € 51.200,00 come contenuto nell'allegato sub. n. 2 al presente atto gestionale;
b. di individuare per l'anno 2017 in € 897.775,60 le risorse complessive del fondo ai sensi degli art. 31 e 32 del CCNL 22.01.2004 e s.m.i. utilizzabili per le politiche di sviluppo delle risorse umane e per la produttività, come risulta dall'allegato 3 al presente atto gestionale;

Valutato quanto sopra, il Segretario Generale assume il seguente

ATTO GESTIONALE

IL SEGRETARIO GENERALE

RICHIAMATO l'art. 4, comma 2, del D. Lgs. 165/2001 che stabilisce i poteri e le prerogative dei dirigenti;

CLASSIFICA
3.4.1 e 2.11.5.1

RICHIAMATO l'art. 5 comma 2 del D. Lgs. 165/2001 che stabilisce che le determinazioni per l'organizzazione degli uffici e le misure inerenti alla gestione dei rapporti di lavoro sono assunte in via esclusiva dagli organi preposti alla gestione con la capacità e i poteri del privato datore di lavoro, comprese le misure inerenti la direzione e l'organizzazione del lavoro nell'ambito degli uffici;

DISPONE

1. di rideterminare in via definitiva, valutate le osservazioni del Collegio dei Revisori dei Conti e la richiesta di riesame della costituzione del Fondo adottato con atto gestionale n. 46 del 23 dicembre 2016, il costo dei nuovi servizi ed il miglioramento attraverso processi di riorganizzazione apportato a quelli esistenti, nel rispetto dell'art. 15, comma 5, CCNL 1.4.1999 in € 149.340,00, come contenuto nell'allegato sub 1 al presente atto gestionale, e le risorse di cui all' art. 31, comma 3 del CCNL 22.1.2004 nell'ammontare pari a € 51.200,00 come contenuto nell'allegato sub. n. 2 al presente atto gestionale;
2. di individuare per l'anno 2017 in € 897.775,60 le risorse complessive del fondo ai sensi degli art. 31 e 32 del CCNL 22.01.2004 e s.m.i. utilizzabili per le politiche di sviluppo delle risorse umane e per la produttività, come risulta dall'allegato 3 al presente atto gestionale.

Il Segretario Generale
Maurizio Pirazzini

MAURIZIO PIRAZZINI

Il Responsabile del Servizio
Pier Andrea Zaffoni

PIER ANDREA ZAFFONI

Il presente documento è un documento informatico originale in formato Pdf/A (e conforme alle Regole tecniche pubblicate nel DPCM 22 febbraio 2013, previste dall'art. 71 del Codice dell'Amministrazione Digitale - D.lgs. n. 82/2005). Il documento è sottoscritto con firma digitale (verificabile con i software elencati sul sito dell'Agenzia per l'Italia digitale) e/o con firma elettronica avanzata (firma grafometrica), le cui caratteristiche tecniche sono pubblicate nel sito www.pd.camcom.it/grafometrica. In caso di stampa cartacea l'apposizione della firma grafometrica o comunque l'indicazione a stampa del soggetto firmatario rendono il documento cartaceo con piena validità legale ai sensi dell'art. 4, comma 4 bis, del D.L. 18 ottobre 2012 n. 179

Link ad uso interno

Art. 15, comma 5 CCNL 1.4.1999 - Anno 2017
Nuovi servizi o processi di riorganizzazione finalizzati ad un accrescimento di quelli esistenti

PROGETTO N. 1

Nuovo servizio attivato o accrescimento di quelli esistenti (con riferimento al piano della performance)
11.1.1.13 *Attivazione del servizio di rilascio, gestione e tenuta dell'elenco delle imprese licenziatarie del Marchio "Fango D.O.C. - Thermae Abano Montegrotto - Regione Veneto"*

Servizio coinvolto
Regolazione del Mercato

Finalità del servizio
La concessione della licenza d'uso del marchio Marchio "Fango D.O.C. - Thermae Abano Montegrotto - Regione Veneto" - alle imprese alberghiere garantisce la qualità del marchio

Beneficio per l'utenza esterna
Il marchio "Fango D.O.C. – Thermae Abano Montegrotto – Regione Veneto" è nato per garantire l'originalità e la qualità del fango utilizzato nel distretto termale euganeo e può rappresentare uno strumento efficace di comunicazione dell'alta qualità dei servizi sanitari e turistici offerti dagli operatori turistici del distretto termale euganeo. L'attivazione della procedura amministrativa di concessione della licenza d'uso del marchio alle imprese alberghiere in possesso dei requisiti previsti consentirà a queste ultime di promuovere e tutelare l'originalità e la qualità del fango utilizzato nel distretto termale euganeo.

Ruolo attivo svolto dal personale interno
Gestione del procedimento di rilascio delle licenze d'uso e tenuta dell'elenco delle imprese licenziatarie del marchio; tenuta di apposito fascicolo per ogni impresa richiedente la licenza d'uso, cura delle comunicazioni dirette alle imprese richiedenti e/o licenziatarie; coordinamento con il Comitato di Tutela durante l'istruttoria delle domande. Il Servizio ha altresì curato l'invio di una diffida di utilizzo del marchio nei confronti di una struttura termale che utilizzava il marchio Fango DOC in mancanza di autorizzazione. Ha altresì trasmesso alle associazioni di categoria degli albergatori termali una comunicazione circa il prossimo avvio della procedura di rilascio delle licenze d'uso con contestuale promemoria del divieto di uso del marchio collettivo in assenza di valida licenza chiedendo la collaborazione nella diffusione dell'informativa presso le strutture associate.

Standard iniziali e risultati raggiunti a conclusione dell'anno
L'iter procedurale avviato dalla Regione Veneto per registrare a livello comunitario il marchio di titolarità della Regione si è concluso nel 2016; la registrazione del marchio a livello comunitario costituisce il presupposto per il rilascio della licenza d'uso agli interessati che ne faranno richiesta e purchè in possesso dei requisiti previsti. Nel mese di novembre è stata pubblicata sul sito la notizia dell'avvio della procedura con allegazione della modulistica e delle istruzioni operative per la trasmissione delle stesse, prevedendo, entro la fine del 2017 che gli interessati possano presentare la domanda di rilascio della licenza d'uso del marchio. E' stata predisposta la delibera di Giunta per la determinazione delle diverse fasi del procedimento amministrativo di rilascio, gestione e tenuta dell'elenco delle imprese licenziatarie del Marchio "Fango D.O.C", è stata promossa sul territorio l'attivazione del servizio, è stata data la possibilità alle strutture termali interessate di presentare domanda di licenza d'uso (predisposizione e pubblicazione sul sito della modulistica editabile di riferimento, comprensiva degli allegati tecnici) ed infine è stato elaborato il documento per la pubblicazione online dell'elenco dei soggetti licenziatari con n. identificativo della licenza assegnata e la data di decorrenza diritto.

Impegno aggiuntivo richiesto al personale e valore delle prestazioni aggiuntive riconosciuto

n. funzionari coinvolti	categoria del funzionario	costo giornaliero	giornate complessive	valore riconosciuto
	A	75,00		0,00
	B1	80,00		0,00
	B3	85,00		0,00
	C	90,00	6	540,00
	D1	100,00	16	1.600,00
	D3	110,00		0,00
				2.140,00

Art. 15, comma 5 CCNL 1.4.1999 - Anno 2017
Nuovi servizi o processi di riorganizzazione finalizzati ad un accrescimento di quelli esistenti

PROGETTO N. 2

Nuovo servizio attivato o accrescimento di quelli esistenti (con riferimento al piano della performance)
12.1.1 *Prosecuzione delle attività di revisione degli usi e consuetudini*

Servizio coinvolto
Regolazione del Mercato

Finalità del servizio
Garantire al mercato uno strumento normativo aggiornato ed adeguato all'evoluzione dei rapporti commerciali

Beneficio per l'utenza esterna
La revisione della Raccolta intende offrire ai cittadini e agli operatori economici uno strumento aggiornato per la definizione degli aspetti relativi alla contrattazione e ai rapporti commerciali al fine di garantire le migliori condizioni di trasparenza e regolazione del mercato.

Ruolo attivo svolto dal personale interno
Il personale interno svolge i seguenti compiti: coordinamento e supporto delle attività della Commissione e dei comitati tecnici; segreteria della Commissione e dei comitati tecnici

Standard iniziali e risultati raggiunti a conclusione dell'anno
L'ultima revisione usi risalente al 2002 (con parziale aggiornamento al 2007) ricomprende anche gli usi contrattuali oltre a quelli normativi (propriamente oggetto della raccolta); inoltre risente di una impostazione metodologica non più attuale alla luce del D.L. 223 del 4/7/2006 che vieta ai rappresentati delle categorie economiche di far parte dei Comitati tecnici. Partendo da tali premesse l'attuale comitato tecnico ha inteso promuovere ed adottare ai fini della rilevazione degli usi un criterio di oggettività e di terzietà, idoneo ad accertare entrambi gli elementi (oggettivo e soggettivo) caratterizzanti l'uso normativo (non anche quello contrattuale). Con verbalizzazione n. 4 del 13/12/2017 il I Comitato ha formalmente concluso la revisione del Titolo I "Usi ricorrenti nelle contrattazioni in genere" La Commissione provinciale si è nuovamente riunita il 13 dicembre 201ed ha approvato il lavoro svolto dal I° Comitato tecnico, ha valutato le criticità emerse nonché le proposte operative per la prosecuzione dei lavori di revisione ed ha designato i componenti del II Comitato tecnico competente per gli usi nella materia della intermediazione immobiliare.

Impegno aggiuntivo richiesto al personale e valore delle prestazioni aggiuntive riconosciuto

n. funzionari coinvolti	categoria del funzionario	costo giornaliero	giornate complessive	valore riconosciuto
	A	75,00		0,00
	B1	80,00		0,00
	B3	85,00		0,00
	C	90,00	2	180,00
	D1	100,00	36	3.600,00
	D3	110,00		0,00
				3.780,00

Art. 15, comma 5 CCNL 1.4.1999 - Anno 2017
Nuovi servizi o processi di riorganizzazione finalizzati ad un accrescimento di quelli esistenti

PROGETTO N. 3

Nuovo servizio attivato o accrescimento di quelli esistenti (con riferimento al piano della performance)
3.1.3.1 *Realizzazione di dossier per l'avvio d'impresa dedicati a specifiche attività contenenti: a) elenco dei principali adempimenti richiesti (non limitati ai soli adempimenti previsti dal SUAP) b) business plan completata con voci di costo standard*

Servizio coinvolto
Promozione e Sviluppo dell'Impresa

Finalità del servizio
Accompagnare i nuovi imprenditori nell'avvio consapevole di una nuova attività commerciale

Beneficio per l'utenza esterna
L'utenza tipo dello sportello nuova impresa è rappresentata da persone che desiderano avviare un'attività ma che spesso, poiché provengono da contesti completamente diversi, non hanno un'idea precisa sui costi effettivi da sostenere e sugli adempimenti richiesti. Sono stati perciò creati alcuni dossier - riferiti a specifiche attività (food track e commercio non alimentare) - con i quali è possibile informare i futuri imprenditori sui costi medi rilevati per le principali voci e fornire loro una check list degli adempimenti richiesti (non solo quelli tipicamente legati all'iscrizione al registro delle imprese). In questo modo il futuro imprenditore sarà più consapevole nella sua scelta e potrà anche verificare se i costi preventivati sono in linea o meno con i costi medi.

Ruolo attivo svolto dal personale interno
Il personale interno ha effettuato l'analisi dei Business plan e raccolto - tramite ricerca attiva su web ed interviste ad uffici pubblici, associazioni di categoria ed imprenditori - le informazioni necessarie per creare la check list

Standard iniziali e risultati raggiunti a conclusione dell'anno
Nel 2017 sono stati realizzati due dossier che corrispondono alle attività più richieste al nostro sportello. Il primo fascicolo riguarda l'apertura di un esercizio commerciale, mentre l'altro riguarda l'apertura di un track food un furgone che vende prodotti alimentari. Attualmente viene utilizzata una scheda contenente solo gli adempimenti base richiesti per l'iscrizione al registro delle imprese. Il dossier invece conterrà a) un business plan tipo dove sono già preindicati le principali voci di costo (sia per l'avvio che per la gestione) come, ad esempio, costo mezzo, utenze, costo commercialista, costo apertura impresa e scia sanitaria, costo adempimenti sicurezza sul lavoro, ecc. b) una check list con tutti gli adempimenti previsti dalle normative non solo di settore, ma anche trasversali come, ad esempio, gestione oli esausti, privacy, insegna, etichettatura, ecc.

Impegno aggiuntivo richiesto al personale e valore delle prestazioni aggiuntive riconosciuto

n. funzionari coinvolti	categoria del funzionario	costo giornaliero	giornate complessive	valore riconosciuto
	A	75,00		0,00
	B1	80,00		0,00
	B3	85,00		0,00
	C	90,00		0,00
2	D1	100,00	30	3.000,00
	D3	110,00		0,00
				3.000,00

Art. 15, comma 5 CCNL 1.4.1999 - Anno 2017
Nuovi servizi o processi di riorganizzazione finalizzati ad un accrescimento di quelli esistenti

PROGETTO N. 4

Nuovo servizio attivato o accrescimento di quelli esistenti (con riferimento al piano della performance)
1.1.1 *Progetto camerale per l'innovazione - Rete per l'innovazione INNO PADOVA - Stato di avanzamento delle azioni di mappatura e sensibilizzazione delle imprese*

Servizio coinvolto
Progetti Speciali e Comunitari

Finalità del servizio
Offrire alle imprese informazioni sui bandi di finanziamento comunitari per identificare le opportunità di finanziamento.

Beneficio per l'utenza esterna
Aumento della conoscenza da parte delle imprese delle opportunità offerte dai fondi europei e della possibilità di accedere ai bandi ed alle opportunità per il relativo finanziamento.

Ruolo attivo svolto dal personale interno
Il personale camerale, senza consulenti esterni, ha implementato lo sportello di consulenza gratuita su appuntamento, dopo il testing avviato nel 2016. Gli imprenditori hanno ricevuto un orientamento ed una prima consulenza gratuita sulla loro "idea progettuale", per valutare la possibilità della richiesta di finanziamento e su quale bando comunitario (fondi diretti o gestiti tramite le regioni, come FSE e FESR). L'ufficio Progetti ha inoltre curato l'istruttoria per le domande di iscrizione all' elenco di "consulenti qualificati in europrogettazione", pubblicato sul sito web camerale. E' stato organizzato un percorso di 4 seminari gratuiti, senza costi per l'Ente, di approfondimento di vari programmi europei (Horizon2020, Interreg, ecc., delle gare d'appalto UE e NATO), di cui 2 tenuti nei primi mesi dell'anno cui si sono iscritti 74 partecipanti, e 2 previsti in autunno, per i quali si prevede la partecipazione complessivamente di 70 imprese, e che stanno riscuotendo l'apprezzamento di numerose imprese e professionisti. 2 nuove imprese si sono iscritte all' "elenco esperti in europrogettazione". Allo "sportello europa" si sono rivolte complessivamente ed ad oggi 15 aziende.

Standard iniziali e risultati raggiunti a conclusione dell'anno
Attività avviata sperimentalmente nel 2016, non prevista da obblighi normativi, e realizzata in Veneto solo dalla Camera di Commercio di Padova. Al servizio di consulenza si sono rivolte finora circa 30 imprese, con previsione di altre 70 imprese entro al fine dell'anno, per un totale di circa 100 imprese. Viene tenuto un registro delle imprese che si iscrivono e partecipano ai seminari. Al 31.12.2017 sono state coinvolte 68 imprese con i convegni informativi, sono stati gestiti 34 appuntamenti allo sportello e 2 on online per un totale di 104 imprese coinvolte.

Impegno aggiuntivo richiesto al personale e valore delle prestazioni aggiuntive riconosciuto

n. funzionari coinvolti	categoria del funzionario	costo giornaliero	giornate complessive	valore riconosciuto
	A	75,00		0,00
	B1	80,00		0,00
	B3	85,00		0,00
1	C	90,00	12	1.080,00
	D1	100,00		0,00
1	D3	110,00	14	1.540,00
				2.620,00

Art. 15, comma 5 CCNL 1.4.1999 - Anno 2017
Nuovi servizi o processi di riorganizzazione finalizzati ad un accrescimento di quelli esistenti

PROGETTO N. 5

Nuovo servizio attivato o accrescimento di quelli esistenti (con riferimento al piano della performance)

Coprogettazione partecipata (3.1.3.2 Attivazione collaborazione con ordini professionali e Pubbliche Amministrazioni per l'ideazione di progetti per lo sviluppo dei distretti del Commercio a Piazzola e Monselice, per il Progetto di Organizzazione Gestione Turistica di Padova e 3.1.3.3. per la Promozione del Progetto Padova 4.0)

Servizio coinvolto
Progetti Speciali e Comunitari
Promozione e Sviluppo Impresa, URP, Partecipazioni

Finalità del servizio
Coinvolgimento di Enti, Imprese e privati nei processi progettuali per la definizione delle strategie al fine di perseguire un obiettivo sociale comune.

Beneficio per l'utenza esterna
La progettazione prevede la partecipazione anche di coloro che saranno i fruitori del luogo che si sta progettando ed il coinvolgimento dei destinatari dei progetti nel processo di produzione degli stessi. Con riferimento al Piano della Performance gli obbiettivi sono: 3.1.3.2 per la Valorizzazione della vocazione commerciale dei centri storici di Monselice ed Este, per l'ideazione di progetti di rete con capofila i rispettivi Comuni, ed il finanziamento della Regione; 3.1.3.2 per l' Avvio e lo sviluppo dell'Organizzazione di Gestione della Destinazione Turistica di Padova per una migliore gestione e promozione della destinazione turistica del territorio, con benefici per le imprese turistiche ed in ultima analisi per i turisti. 3.1.3.3. per la promozione del Progetto Padova 4.0 attraverso la definizione delle strategie, con il coinvolgimento degli Enti, Imprese, privati del territorio. Per la prima volta chiunque avesse un'idea per lo sviluppo di Padova e del suo territorio ha potuto "candidarla" tramite un apposito form sul sito della Camera o presentarla richiedendo un appuntamento.

Ruolo attivo svolto dal personale interno
Il personale camerale ha collaborato per la realizzazione di 3 percorsi formativi dedicati ad aspiranti imprenditori, due a Monselice ed uno a Piazzola sul Brenta, curando l'organizzazione dei corsi, la segreteria, la promozione, realizzando la docenza del primo incontro dei due progetti e rendicontando i progetti per l'ottenimento dei contributi regionali a favore dei centri storici. Per "Padova 4.0" il personale ha gestito la Segreteria del Tavolo di lavoro e gli incontri di presentazione con Enti e Associazioni imprenditoriali (sono stati incontrati circa 100 Enti/Associazioni/proponenti) e curato la procedura di affidamento a Sinloc dell'attività di supporto e analisi per la realizzazione del progetto Padova 4.0. Per il progetto Organizzazione di Gestione Destinazione Turistica di Padova il personale ha partecipato alla Cabina di Regia, ai gruppi di lavoro, ai tavoli di confronto ed ha partecipato e collaborato alla redazione di 2 proposte operative.

Standard iniziali e risultati raggiunti a conclusione dell'anno
Per i distretti del commercio gli standard iniziali sono stati l'organizzazione dei percorsi formativi a cui hanno partecipato complessivamente circa 30 aspiranti imprenditori con l'obbiettivo è la sottoscrizione dei 2 "Patti territoriali" impegnando PA e Associazioni a collaborare per la valorizzazione dei centri storici dei due Comuni coinvolti, riconosciuti come "distretti commerciali". Per "Padova 4.0": sono pervenute e sono state analizzate circa 90 proposte progettuali. Sono stati organizzati oltre 20 incontri sia in sede che in altre località del Veneto. Risultati previsti: l'organizzazione di un convegno, la redazione del "Patto per Padova" e la progettazione esecutiva, con l'elaborazione di una proposta di Partnership Pubblico/Privata da sottoporre alla Giunta e al Consiglio. Per "OGD" Padova è stato approvato il regolamento di funzionamento, insediata la Cabina di Regia e sono stati costituiti i 3 gruppi di lavoro a cui la Camera ha partecipato. L'obiettivo previsto è l'elaborazione del progetto di gestione IAT (Informazione Accoglienza Turistica), le comunicazioni offline e online e l'invio delle pubblicazioni a IAT ed alle strutture turistiche. Al 31.12.2017 sono stati effettuati i percorsi formativi previsti per i distretti del commercio, e firmati i relativi patti territoriali previsti dai progetti. Per Padova 4.0 è stata effettuata, con il supporto di SINLOC, l'analisi delle proposte. Per lo IAT il progetto è stato elaborato, le comunicazioni offline e online sono state attivate.

Impegno aggiuntivo richiesto al personale e valore delle prestazioni aggiuntive riconosciuto

n. funzionari coinvolti	categoria del funzionario	costo giornaliero	giornate complessive	valore riconosciuto
	A	75,00		0,00
	B1	80,00		0,00
	B3	85,00		0,00
1	C	90,00	50	4.500,00
	D1	100,00		0,00
1	D3	110,00	45	4.950,00
				9.450,00

Art. 15, comma 5 CCNL 1.4.1999 - Anno 2017
Nuovi servizi o processi di riorganizzazione finalizzati ad un accrescimento di quelli esistenti

PROGETTO N. 6

Nuovo servizio attivato o accrescimento di quelli esistenti (con riferimento al piano della performance)
11.1.5.1 Partecipazione all'attività di sperimentazione e operatività del Front office del Contact Center

Servizio coinvolto
Trasversale
Gestione WEB Comunicazione e URP

Finalità del servizio
Strutturare una organizzazione di prima accoglienza dell'utenza per gestire una assistenza qualificata di primo livello.

Beneficio per l'utenza esterna
Con l'attivazione del Contact Center camerale, punto unico di prima accoglienza dell'utenza, si vuole garantire un contatto immediato e diretto con gli uffici camerali, e la soluzione tempestiva dei quesiti di carattere generale, rinviando alle competenze specialistiche di ciascun ufficio esclusivamente i quesiti che richiedono una particolare analisi del caso concreto.

Ruolo attivo svolto dal personale interno
Il personale di Front Office gestisce il contatto con l'utenza fornendo risposte immediate a quesiti di non elevata complessità, pervenute attraverso i diversi canali d'ingresso resi disponibili agli utenti (telefono, chat, e-mail , web-form, ticket, utenza fisica in loco). Registra e inoltra al Back Office i quesiti che richiedono competenze specialistiche o una particolare analisi del caso concreto.

Standard iniziali e risultati raggiunti a conclusione dell'anno
Diversi canali di contatto sono attualmente a disposizione dell'utenza (mail, telefonia, in presenza) per formulare quesiti in ordine ai servizi offerti dalla Camera di Commercio. Tale modalità di gestione del contatto e dei quesiti dell'utente non garantisce l'immediata risposta o presa in carico dei bisogni dell'utente in quanto il presidio dei diversi canali è vincolato dal rispetto delle fasce orarie di apertura al pubblico (telefonata o presenza) e/o dal presidio del canale telematico (mail) da parte dei diversi uffici. L'obiettivo è quello di garantire il contatto con l'utenza (anche attraverso l'attivazione del servizio di call back per il canale telefonico) e la soluzione o la presa in carico dei quesiti dell'utenza aumentando il suo grado di soddisfazione. Gli standard previsti per risoluzione o assegnazione al back office dei quesiti sono: entro la medesima giornata di ricezione se pervenuti nella fascia oraria di servizio del contact center, entro il giorno lavorativo successivo per le richieste pervenute al di fuori della fascia oraria di servizio (call back, mail). Al 31.12.2017 La funzione call back non è stata attivata. Le telefonate al Front Office sono immediatamente gestite dal team del Front Office o immediatamente assegnate al team di Back Office. Le mail sono assegnate direttamente al Back Office attraverso regole di processo o giornalmente gestite dal personale dell'Urp per l'evasione o assegnazione al Back Office.

Impegno aggiuntivo richiesto al personale e valore delle prestazioni aggiuntive riconosciuto

n. funzionari coinvolti	categoria del funzionario	costo giornaliero	giornate complessive	valore riconosciuto
	A	75,00		0,00
	B1	80,00		0,00
	B3	85,00		0,00
6	C	90,00	40	3.600,00
17	D1	100,00	98	9.800,00
7	D3	110,00	39	4.290,00
				17.690,00

Art. 15, comma 5 CCNL 1.4.1999 - Anno 2017
Nuovi servizi o processi di riorganizzazione finalizzati ad un accrescimento di quelli esistenti

PROGETTO N. 7

Nuovo servizio attivato o accrescimento di quelli esistenti (con riferimento al piano della performance)
11.1.5.2 *Partecipazione all'attività di sperimentazione e operatività del Back office del Contact Center*

Servizio coinvolto
Trasversale
Gestione WEB Comunicazione e URP

Finalità del servizio
Diversificare il livello di complessità dei quesiti per migliorare l'assistenza alle imprese.

Beneficio per l'utenza esterna
Assicurare all'utenza la risoluzione tempestiva dei quesiti di particolare complessità, di carattere non generale, inoltrate dal Front Office.

Ruolo attivo svolto dal personale interno
Il personale di back office fornisce all'utente la soluzione ai quesiti di particolare complessità inoltrati dal front office o ricevuti in assegnazione automatica dalle regole CRM. Risponde al quesito, registra la soluzione nel CRM e procede con la chiusura del ticket

Standard iniziali e risultati raggiunti a conclusione dell'anno
Il sistema attuale di contatto dell'utente (telefono, mail all'ufficio, de visu) non distingue tra quesiti generici e specifici. Attraverso il CRM e l'attivazione del Front Office sarà possibile quantificare il numero di quesiti specifici rivolti dall'utenza e gestiti dal back office. Obiettivo è quello di evadere il 25% delle richieste di informazioni/assistenza di particolare complessità assegnate al Back Office entro il giorno di presa in carico o assegnazione. Al 31.12.2017 il n° di ticket 2° livello chiusi entro il giorno di presa in carico o assegnazione è pari al 42,19%.

Impegno aggiuntivo richiesto al personale e valore delle prestazioni aggiuntive riconosciuto

n. funzionari coinvolti	categoria del funzionario	costo giornaliero	giornate complessive	valore riconosciuto
	A	75,00		0,00
	B1	80,00		0,00
	B3	85,00		0,00
	C	90,00	614	55.260,00
	D1	100,00	176	17.600,00
	D3	110,00	29	3.190,00
				76.050,00

Art. 15, comma 5 CCNL 1.4.1999 - Anno 2017
Nuovi servizi o processi di riorganizzazione finalizzati ad un accrescimento di quelli esistenti

PROGETTO N. 8

Nuovo servizio attivato o accrescimento di quelli esistenti (con riferimento al piano della performance)
11.1.1.12 *Progetto apertura e consolidamento sportelli comunali per svolgimento funzioni camerali*

Servizio coinvolto
Gestione Sportelli Integrati e Diritto Annuale

Finalità del servizio
Garantire un servizio sul territorio in applicazione del principio di sussidiarietà

Beneficio per l'utenza esterna
Nel 2017 è previsto, oltre al mantenimento dello sportello di Cittadella, l'avvio operativo dello sportello ubicato presso la ZIP in zona industriale a Padova per le imprese.

Ruolo attivo svolto dal personale interno
Oltre alla preparazione della documentazione amministrativa e alla realizzazione di soluzioni tecnologiche per permettere l'apertura dello sportello presso il Comune di Cittadella, è stata prestata assistenza in presenza (un giorno alla settimana) e telefonica (dal lunedì al venerdì) agli operatori comunali ed al personale della ZIP che gestisce i presidi territoriali. La Camera di Commercio di Padova svolge inoltre un ruolo di coordinamento degli operatori comunali e del personale ZIP presso i due sportelli.

Standard iniziali e risultati raggiunti a conclusione dell'anno
Lo sportello di Cittadella è operativo da gennaio 2016 con consistente risparmio di risorse (utenze e personale) rispetto al passato. Grazie a questa collaborazione siamo riusciti, nonostante le scelte di chiusura della sede staccata, a mantenere un servizio sul territorio. A partire dal mese di luglio 2017 è stato avviato uno sportello presso la sede ZIP in zona industriale a Padova.

Impegno aggiuntivo richiesto al personale e valore delle prestazioni aggiuntive riconosciuto

n. funzionari coinvolti	categoria del funzionario	costo giornaliero	giornate complessive	valore riconosciuto
	A	75,00		0,00
	B1	80,00		0,00
	B3	85,00		0,00
1	C	90,00	4	360,00
3	D1	100,00	30	3.000,00
1	D3	110,00	4	440,00
				3.800,00

Art. 15, comma 5 CCNL 1.4.1999 - Anno 2017
Nuovi servizi o processi di riorganizzazione finalizzati ad un accrescimento di quelli esistenti

PROGETTO N. 9

Nuovo servizio attivato o accrescimento di quelli esistenti (con riferimento al piano della performance)

Miglioramento Qualità dei Servizi offerti dal R.I. (2.2.1 Garantire la qualità delle informazioni del Registro imprese con riferimento al presidio sulla validità e attività delle caselle PEC delle imprese + 11.1.5.9 Guide utenti per presentazione pratiche telematiche + 11.1.5.8 Servizio di consulenza sulle leggi speciali camerali esclusivamente riservato ad imprenditori o aspiranti tali)

Servizio coinvolto
Registro delle Imprese
Ufficio Statistica - U.R.P.

Finalità del servizio
L'aggiornamento continuo delle banche dati e delle guide pratiche garantiscono strumenti affidabili a supporto dell' assistenza qualificata alle imprese nell'ottica della trasparenza e della semplificazione.

Beneficio per l'utenza esterna
Il miglioramento della qualità del R.I. si sviluppa in un percorso di miglioramento dei servizi resi all'utenza attraverso la revisione delle banche dati, il miglioramento delle guide messe a disposizione dei professionisti/imprese per la compilazione e l'invio delle pratiche del R.I. ed attraverso un servizio di informazione/formazione relativo alle attività più complesse e strutturate rivolto al singolo imprenditore od aspirante tale. Con riferimento al piano della Performance gli obbiettivi sono: 2.2.1 L'obbligo del dato relativo all'indirizzo di posta elettronica certificata (pec) per le società e le imprese individuali richiede costante revisione ed aggiornamento della banca dati relativa a questo elemento sempre più diffuso e di crescente utilizzo. Per varie motivazioni una buona parte degli indirizzi depositati non è valida, riducendo il valore di questa importante banca dati, che può essere impiegata sia dalla Camera per le comunicazioni di rito con le imprese, ma anche da altri Enti e privati che intendono comunicare tra loro con mezzi aventi pieno valore legale. 11.1.5.9 La presentazione di pratiche formalmente errate comporta la necessità di correzioni successive, con conseguenti aumento dei tempi di gestione, evasione e dei costi per l'utenza e per l' ufficio R. I. la difficoltà di restare nei dei tempi medi di evasione. L'obbiettivo che le pratiche siano presentate correttamente sin dal primo invio rappresenta pertanto un duplice un vantaggio per la complessiva gestione del Registro e per l'utenza. Il raggiugimento di tale obbiettivo richiede sia una maggiore formazione dell'utenza che l'utilizzo di strumenti di guida nella predisposizione delle pratiche. L'uso di manuali operativi dei software, la guida interattiva per la presentazione delle pratiche etc, e piccole guide multimediali (con l'utilizzo di un apposito software) che attraverso dei video esemplificativi inseriti nel sito istituzionale della Camera supportano gli utenti, sono gli strumenti messi a disposizione per il raggiungimento di questo risultato. 11.1.5.8 L'apertura di attività legate alle leggi speciali (imprese artigiane, imprese di autoriparazione, pulizie, facchinaggio, impiantisti) risulta tra le più complesse essendo legata alla presentazione di SCIA - Segnalazione Certificata Inizio Attività - e ad accertamento di requisiti morali e professionali. Si è proposto uno sportello di consulenza su appuntamento, nelle giornate del lunedì e giovedì mattina, per offrire all'utenza un servizio più completo e atto a soddisfare questo tipo di esigenza informativa, che avviene in una fase esplorativa dell'attività da parte dell'imprenditore, rispondendo al bisogno di verifica della sostenibilità e fattibilità dell'avvio di impresa, in una fase molto precedente a quella isituzionale dell'ufficio, che per disposizioni di legge è invece tenuto ad effettuare l'istruttoria delle pratiche post presentazione della S.C.I.A.

Ruolo attivo svolto dal personale interno
Per la realizzazione dell'obiettivo fissato, si è proceduto, con l'ausilio di Infocamere, alla ricognizione delle migliaia di PEC invalide risultanti pari a circa 12.000. Nell'anno 2017, per oltre 9.000 di queste, in base alla tipologia di anomalia (anomale, revocato, multiple o inesistenti), è stato predisposto un provvedimento del Conservatore (provvedimento n. 59/2017) da pubblicare all'albo on-line con valore di notifica, invitando le imprese a sanare l'irregolarità. Effettuata la pubblicazione nel mese di settembre (assegnando un congruo termine per la regolarizzazione), numerose saranno le telefonate di richiesta di chiarimenti e delucidazioni che porteranno, per numerosi casi, alla regolarizzazione spontanea. Scaduti i termini per effettuare le regolarizzazioni l'Ufficio si attiverà per chiedere al Giudice del Registro l'emanazione del decreto di iscrizione d'ufficio della cancellazione delle PEC ai sensi dell'art. 2190 del cc.

Standard iniziali e risultati raggiunti a conclusione dell'anno
2.2.1 Dalla comunicazione bimestrale effettuata da Infocamere ai sensi della direttiva MISE 13.7.2015, le PEC anomale ammontavano, nel mese di luglio, a circa 12.000 su un totale di circa 77.000 indirizzi depositati. Tramite il procedimento massivo di cancellazione si prevede una cancellazione di circa 9.000 pec (75% delle anomale). Al 31.12.2017 sono state cancellate con provvedimento del giudice 8.192 pec, mentre 1.126 sono state regolarizzate. Parallelamente è stata l'attivazione di una azione di regolarizzazione spontanea e di sensibilizzazione sull'obbligo di tale adempimento, per le 95.000 imprese iscritte presso il Registro Imprese della Camera di Commercio di Padova. 11.1.5.9 Realizzazione di 3 miniguide in .pdf e di 2 guide multimediali. Al 31.12.2017 sono state realizzate 4 miniguide e predisposte 2 guide multimediali da perfezionare. 11.1.5.8 fornire a circa 80 imprenditori o aspiranti tali le informazioni relative ai requisiti per il riconoscimento della qualifica artigiana, sulle SCIA autoriparatori, impiantisti e altre attività speciali. Al termine del colloquio viene consegnato un questionario per acquisire il livello di soddisfazione dell'utente e recepirne eventuali osservazioni e suggerimenti. Al 31.12.2017 sono stati effettuati n. 84 incontri.

Impegno aggiuntivo richiesto al personale e valore delle prestazioni aggiuntive riconosciuto

n. funzionari coinvolti	categoria del funzionario	costo giornaliero	giornate complessive	valore riconosciuto
	A	75,00		0,00
	B1	80,00		0,00
	B3	85,00		0,00
8	C	90,00	100	9.000,00
4	D1	100,00	60	6.000,00
4	D3	110,00	21	2.310,00
				17.310,00

Art. 15, comma 5 CCNL 1.4.1999 - Anno 2017
Nuovi servizi o processi di riorganizzazione finalizzati ad un accrescimento di quelli esistenti

PROGETTO N. 10

Nuovo servizio attivato o accrescimento di quelli esistenti (con riferimento al piano della performance)

Amministrazione efficiente e trasparente: assistenza qualificata alle imprese nell'ottica della disintermediazione

Servizio coinvolto
Registro delle Imprese
Semplificazione amministrativa e SUAP
Gestione Sportelli Integrati e Diritto Annuale

Finalità del servizio
L'accessibilità e l' assistenza qualificata alle imprese per determinati adempimenti garantiscono efficenza, trasparenza e semplificazione burocratica

Beneficio per l'utenza esterna
Nell'ottica della disintermediazione, i servizi messi a disposizione dell'utenza dal Registro Imprese permettono di presentare una pratica elementare (cancellazione dal RI impresa individuale, modifica PEC, adempimenti periodici startup) in assenza di presupposti tecnologici richiesti dalla pratica telematica (utenza Telemaco, firma digitale, pagamento diritti on-line), con risparmio di tempi e costi. L'utenza riceve assistenza nelle procedure di iscrizione, modifica e cessazione, e negli adempimenti relativi alla costituzione delle startup innovative nella forma di S.R.L. secondo lo statuto standard, con relativo risparmio dei costi notarili, il vantaggio della rapidità della costituzione, e la consulenza sugli adempimenti anche successivi verso il RI., in modalità integrata con l'ufficio Assistenza Qualificata alle Imprese e il servizio Nuova Impresa. Nell'ottica della semplificazione si vuole predisporre inoltre un insieme di informazioni e un canale preferenziale per quelle imprese che hanno difficoltà di recarsi presso la sede camerale di Piazza Insurrezione ma vorrebbero comunque far vidimare libri sociali o ricevere certificati registro imprese firmati analogicamente dai funzionari camerali utilizzando corrieri da loro inviati sia per la consegna che per il ritiro di documenti o libri societari.

Ruolo attivo svolto dal personale interno
Dopo alcune esperienze "pilota", il personale ha curato la stesura di una procedura che prevede l'utilizzo dell'utenza Telemaco camerale, la predisposizione di un modello di manleva da far sottoscrivere al richiedente, la verifica della presentazione e dell'evasione della pratica di cancellazione e/o modifica, la verifica del flusso degli incassi di diritti di segreteria e bolli. E' previsto un report a supporto del lancio ufficiale del servizio tramite pubblicazione nel sito camerale, di una newsletter con la previsione dell'eventuale fissazione di una tariffa per il servizio e conseguenti valutazioni del fabbisogno organizzativo previsto. Per la costituzione delle startup innovative nella forma di S.R.L. secondo lo statuto standard, il personale provvede alla ricezione della domanda, alle richieste di assistenza, al supporto via mail e telefonico, alla verifica degli atti costitutivi e dei requisiti della startup, all'autentica delle firme, alle registrazione all'Agenzia Delle Entrate ed al RI, ed agli adempimenti in tema di antiriciclaggio. Per la semplificazione è stata realizzata una sezione informativa nel sito con relativa pubblicizzazione dell'opportunità; è stata stabilita la necessaria coordinazione per il personale provvede alla ricezione e consegna dei materiali, alle verifiche ed all'espletamento di quanto richiesto.

Standard iniziali e risultati raggiunti a conclusione dell'anno
In questa fase sperimentale, con la definizione degli aspetti procedurali e comunicativi del servizio, si prevede di gestire, entro la fine del 2017, la presentazione, l'istruttoria e l'evasione di circa 10 pratiche telematiche elementari. Al 31.12.2017 sono state predisposte ed inviate per conto dell'utente n. 3 pratiche di cancellazione dal RI o Rea ed oltre 20 di pratiche comunicazione PEC. Relativamente alle start up innovative, dall'avvio sperimentale del servizio a luglio 2016 sono state costituite n. 7 startup ex art. 25. Nel 2017 si prevede di arrivare alla costituzione di circa 30 startup con l'assistenza camerale senza notaio (da gennaio 2017 ne sono state costituite 27 ed è stata svolta inoltre attività di supporto ed assistenza per la costituzione di start up ex art. 24). Al 31.12.2017 le startup costituite con art. 25 CAD (atto autenticato presso la Camera di Commercio) sono state 29, oltre a 5 startup a cui è stata prestata assistenza per la redazione dell'atto ai sensi dell'art. 24 del CAD per un totale di totale 34 startup. L'iniziativa relativa all'uso del proprio corriere da parte delle imprese è nuova e l'obiettivo è di avere almeno 100 prodotti che transitano attraverso questo canale dal mese di settembre entro fine anno 2017. AL 31.12.2017 i prodotti transitati per questo canale sono 69.

Impegno aggiuntivo richiesto al personale e valore delle prestazioni aggiuntive riconosciuto

n. funzionari coinvolti	categoria del funzionario	costo giornaliero	giornate complessive	valore riconosciuto
3	A	75,00	22	1.650,00
	B1	80,00		0,00
	B3	85,00		0,00
7	C	90,00	40	3.600,00
4	D1	100,00	66	6.600,00
1	D3	110,00	15	1.650,00
				13.500,00

Numero Progetto	Titolo del Progetto	Nome breve	Importo
PROGETTO N. 1	11.1.1.13 Attivazione del servizio di rilascio, gestione e tenuta dell'elenco delle imprese licenziatarie del Marchio "Fango D.O.C. - Thermae Abano Montegrotto - Regione Veneto"	**Palmieri - fango termale**	**2.140,00**
PROGETTO N. 2	12.1.1 Prosecuzione delle attività di revisione degli usi e consuetudini	**Palmieri - revisione usi e consuetudini**	**3.780,00**
PROGETTO N. 3	3.1.3.1 Realizzazione di dossier per l'avvio d'impresa dedicati a specifiche attività contenenti: a) elenco dei principali adempimenti richiesti (non limitati ai soli adempimenti previsti dal SUAP) b) business plan completata con voci di costo standard	**Lorigiola - realizzazione dossier attività**	**3.000,00**
PROGETTO N. 4	1.1.1 Progetto camerale per l'innovazione - Rete per l'innovazione INNO PADOVA - Stato di avanzamento delle azioni di mappatura e sensibilizzazione delle imprese	**Galeota - sportello Europa**	**2.620,00**
PROGETTO N. 5	Coprogettazione partecipata (3.1.3.2 Attivazione collaborazione con ordini professionali e Pubbliche Amministrazioni per l'ideazione di progetti per lo sviluppo dei distretti del Commercio a Piazzola e Monselice, per il Progetto di Organizzazione Gestione Turistica di Padova e 3.1.3.3. per la Promozione del Progetto Padova 4.0)	**Galeota Coprogettazione partecipata**	**9.450,00**
PROGETTO N. 6	11.1.5.1 Partecipazione all'attività di sperimentazione e operatività del Front office del Contact Center	**Gobbi - Front office del Contact Center**	**17.690,00**
PROGETTO N. 7	11.1.5.2 Partecipazione all'attività di sperimentazione e operatività del Back office del Contact Center	**Gobbi - Back office del Contact Center**	**76.050,00**
PROGETTO N. 8	11.1.1.12 Progetto apertura e consolidamento sportelli comunali per svolgimento funzioni camerali	**Berti - consolidamento sportelli esterni**	**3.800,00**
PROGETTO N. 9	Miglioramento Qualità del R.I.	**Malagugini - Miglioramento Qualita' R.I.**	**17.310,00**
PROGETTO N. 10	Amministrazione efficiente e trasparente: assistenza qualificata alle imprese nell'ottica della disintermediazione	**Malagugini - Assistenza Qualificata alle Imprese**	**13.500,00**

Totale	**149.340,00**

				ALL. 2 AGSG 23 DEL 23/03/2018		
n	Titolo del progetto finalizzato	Descrizione del progetto	Risultati che si prevede di raggiungere in termini di vantaggio economico e/o di efficienza organizzativa	Risorse coinvolte	Numero giornate complessive	Valore stimato
1	Estensione della contabilità analitica per centri di costo e per processi ad una delle principali voci di provento (diritti di segreteria)	La realizzazione del progetto consente di ottenere maggiori e più precise informazioni utili ai fini decisionali sui servizi forniti dall'Ente	Il progetto mira ad ottimizzare la contabilizzazione degli introiti dei diritti di segreteria camerali e a perfezionare il modello della contabilità analitica dettagliata per processi già avviato nel 2015 per le principali voci di spesa (interventi economici, spese di automazione, oneri di funzionamento), quale strumento interno di supporto decisionale.	5 (1 D+4C)	15	€ 1.500,00
2	Cruscotto monitoraggio iniziative promozionali/contabilità	è stato realizzato, con l'applicativo drive già in dotazione, un supporto informativo condiviso tra i Servizi Progetti Speciali e Promozione che mantiene costantemente monitorati tutti i progetti promozionali previsti dal programma annuale, anche con dati riferiti a Ragioneria e Controllo di Gestione. Il supporto permette, in tempo reale, di avere una situazione sempre aggiornata delle iniziative in corso per quanto riguarda prenotazioni di spesa, utilizzo dei capitoli, dei prodotti e delle chiavi contabili con collegamenti al sistema Kronos (mappatura dei processi), la Balanced Scorecard (sistema di misurazione obiettivi di performance), dei pagamenti effettuati, dell'effettuazione degli adempimenti anticorruzione, delle verifiche effettuate (per esempio la richiesta del DURC dei fornitori) e degli aspetti richiesti dalle varie rilevazioni effettuate per uso interno o per questionari pervenuti da organismi del sistema camerale. Il costante e continuo aggiornamento del supporto informativo permette all'ufficio di soddisfare in ogni momento e tempestivamente le richieste di informazioni contabili sui progetti in corso.	L'implementazione del tool informatico citato consente un monitoraggio preciso e puntuale, la verifica del rispetto della normativa, e la disponibilità dei dati richiesti per il Consuntivo dell'anno nonché per le varie rilevazioni contabili in tempi brevissimi, con un'altissima qualità dei dati	2 (cat. c)	70	€ 7.000,00
3	Razionalizzazione classificazione Siope voci di oneri e proventi	Il progetto si prefigge l'obiettivo di perfezionare la classificazione Siope dei pagamenti della Camera, che opera in contabilità economica, in un'ottica di armonizzazione con i documenti contabili delle PA che operano in contabilità finanziaria	A seguito dell'analisi dei codici Siope proposti dal sistema di contabilità in fase di predisposizione dei mandati di pagamento ci si propone di individuare una nuova griglia di collegamento conto mandato di pagamento/codice Siope più rispondente alle esigenze di consolidamento con le altre PA e di predisporre la procedura per modifica/aggiornamento classificazione.	2	15	€ 1.500,00
4	Miglioramento in termini di tempestività e qualità della pubblicazione dei dati e documenti nella sezione Amministrazione Trasparente nel rispetto dei tempi, delle specifiche tecniche e in formato di tipo aperto / Miglioramento procedure di acquisto e trasparenza	Il progetto ha l'obbiettivo di migliorare la trasparenza nelle procedure di acquisto, di velocizzare tempistiche e modalità, con la definizione di contratto standard e regolamento acquisti	E' stato realizzato un sito interno in cui sono state inserite tutte le normative di interesse (linee guida e circolari ANAC) nonché le istruzioni relative alle procedure degli acquisiti per le varie tipologie di acquisto (affidamenti diretti, mepa, consip, gare, ecc...). Sono stati inseriti i relativi modelli di provvedimenti adottabili (determine) e di avvisi da pubblicare per la trasparenza e comunicazioni al fornitore. Dal sito interno è stato implementato un modello di richiesta di acquisto con il quale tutti gli uffici informano il provveditorato della necessità di una procedura di acquisto e delle valutazioni già effettuate dall'ufficio. Il modello implementa un foglio di lavoro che permette al provveditorato di collaborare con gli uffici interessati per la corretta effettuazione dell'acquisto richiesto e tenere monitorate tutte le procedure in corso compresa l'effettuazione degli adempimenti relativi alle pubblicità obbligatorie. - Si è anche provveduto, collaborando con unioncamere, a creare un regolamento nuovo relativo agli acquisti sotto-soglia. Inoltre si è definito un contratto standard di acquisto per facilitare le procedure e rendere trasparente e conoscibile all'esterno la tipologia di contratto che il fornitore sottoscrive con la camera per le procedure sotto-soglia.	2 C + 2 D	75	€ 7.500,00
6	Iniziative per il miglioramento dell'utilizzo delle tecnologie open e cloud computing	La formazione informatica rivolta al personale camerale sull'uso delle tecnologie open e cloud computing (Libre Office/Drive/apprendimento per l'utilizzo della logica della piattaforma CRM per il Contact Center).	Aumentare il livello di conoscenza tecnologica e dei programmi open source da parte del personale camerale, per una migliore fruzione e sviluppo delle potenzialità degli stessi, svicolando l'Ente dall'acquisto delle licenze d'uso dei programmei sviluppati dai maggiori fornitori di software.	2 C + 2 D	80	€ 8.000,00
7	Razionalizzazione delle procedure: incremento dell' utilizzo diffuso delle autocertificazioni per le pratiche presentate all'ufficio commercio estero e riduzione delle spese camerali per la lavorazione ed emissione del ruolo.	L'utilizzo dell'autocertificazione dell'origine dei prodotti per le pratiche presentate all'ufficio commercio estero permette un più rapido esame della pratica e una risposta in linea con le esigenze di tempestività richieste dall'impresa, salvaguardando il corretto contenuto dei certificati grazie ai controlli a campione effettuati in back office. L'attivazione di un supporto alle imprese in caso di omesso, tardato o incompleto pagamento del diritto annuale anno 2015 attraverso l'invito al pagamento prima di emissione del relativo ruolo, per evitare alle imprese le spese di riscossione del concessionario e la ricezione di cartella esattoriale. Con l'avvio di una capillare informazione all'utenza tramite PEC, per verificare con l'ufficio del Diritto Annuo, prima dell'emissione del relativo ruolo, la situazione del diritto annuale riferita al 2015 (e, con l'occasione, eventualmente anche di anni successivi). Diversamente da quanto fatto in precedenza, nella comunicazione vengono indicati già gli importi dovuti, così da evitare, salvo che vengano richieste specifici chiarimenti, contatti superflui con la Camera di Commercio. Questo ha permesso all'utenza di regolarizzare, saltando passaggi non necessari, la posizione, evitando di ricevere poi le cartelle esattoriali, comprensive anche delle spese dell'aggio spettante ad Equitalia, che arriverebbero altrimenti successivamente con l'emissione del ruolo.	Attualmente 198 imprese, tra tutte quelle che utilizzano Cert'O per l'invio delle richieste di certificato di origine, non utilizzano la modalità dell'autocertificazione, si vuole ridurre questo numero del 20 % con attività poste in essere a partire da settembre 2017. L'obiettivo è di portare almeno 40 imprese ad utilizzare l'autocertificazione. Dopo l'invio di circa 8000 messaggi pec, si stima di sistemare circa 2000 posizioni prima di emettere il ruolo esattoriale dell'anno 2015, con una previsione di consolidamento degli incassi per la Camera in relazione al diritto annuale 2015 per circa 200.000 euro.	10 C + 1 D1 + 1 D3	147	€ 14.700,00
8	Armonizzazione procedure gestione Risorse Umane a seguito convenzione per gestione associata con Camera di Commercio di Vicenza	Con DG 57/2017 la Giunta ha approvato una Convenzione per la gestione associata di alcune funzioni di competenza dell'ufficio Risorse Umane e dell'Ufficio Nuova impresa. Relativamente alle R.U. le due CCIAA, al fine di realizzare delle economie di scala e pertanto destinare maggiori risorse alle funzioni camerali dirette agli stakeholders.	La Convenzione tra le due Camere di Commercio prevede che nel triennio si realizzino dei moduli collaborativi nelle seguenti attività: 1. Gestione giornaliera e mensile delle presenze/assenze del personale (gestione flessibilità orario di lavoro) 2. Gestione malattie e relativi controlli; 3. Gestione trasferte; 4. Predisposizione ed aggiornamento Regolamenti e Disciplinari in materia di gestione risorse umane; 5. Determinazione con criteri comuni dei trattamenti accessori del personale non dirigente; 6. Definizione fabbisogni formativi ed attuazione piano della formazione; 7. Attività connesse alle politiche per il benessere organizzativo. In una prima fase, prevista entro il 31 dicembre 2017 il Responsabile del Servizio Segreteria e e Sviluppo Risorse Umane della Camera di Commercio di Padova, d'intesa con l'Unità operativa "Gestione economica e giuridica delle Risorse Umane" della Camera di Commercio di Vicenza, ha prestato la propria opera in qualità di Responsabilie di Processo a supporto della Unità operativa "Gestione economica e giuridica delle Risorse Umane" e coordinerà l'avvio e la prima attuazione dei moduli collaborativi. In particolare nell'anno 2017: 1.E' stata presentata la proposta di snellimento disciplina dell'orario di lavoro come concordata anche con la consorella della Camera di Vicenza 2. Si è implementato ed avviato il nuovo sistema IC di gestione delle trasferte; 3. Sono stati approvati due nuovi progetti di telelavoro ed individuati 5 nuovi telelavoristi avendo riguardo di armonizzare le procedure con la consorella di Vicenza.	2 persone di categoria D ed 1 persona di categoria C	48+12	€ 6.000,00
9	Miglioramento accessibilità dei documenti pubblicati sul sito camerale	Predisposizione guida sul tema dell'accessibilità con particolare riferimento alle modalità di redazione dei documenti accessibili per il web e pubblicazione e diffusione tramite intranet camerale. Somministrazione questionario di 5 domande ai dipendenti camerali per attestazione fruizione del materiale.	Uniformare la redazione dei documenti da pubblicare nel sito nel rispetto dei principi di accessibilità per migliorare la fruibilità dei contenuti pubblicati sul sito camerale alle persone con disabilità visiva	1 persona di categoria C e 2 persone di Categoria D	10+20	€ 3.000,00
10	Verifica della completezza e dell'aggiornamento delle principali istruzioni operative dell'Ente, e adeguamento delle procedure esistenti con le indicazioni e integrazioni emerse con il progetto Lean management	In seguito all'affiancamento con la società incaricata del progetto Lean, è emersa la necessità di aggiornare le procedure di qualità già elaborate con le indicazioni raccolte durante il percorso lean. Sono state inoltre redatte nuove procedure, in particolare sui 4 processi interessati dallo snellimento, soprattutto dell'ambito affidamenti e contratti.	La formalizzazione delle procedure permette una migliore efficienza della struttura perchè favorisce un più snello trasferimento di competenze soprattutto in occasione dei trasferimenti del personale fra uffici e una migliore trasparenza dell'operato dell'Ente nei confronti degli stakeholders. La standardizzazione consente l'omogeneità nell'erogazione dei servizi a vantaggio dell'imparzialità e agevola l'efficienza in quanto riduce i dubbi interpretativi e le personalizzazioni. Il target previsto: 20% di procedure aggiornate o inserite, rispetto alle esistenti, il risultato a fine anno sarà di circa il 25% (71 le procedure presenti, 29 sono quelle che sono state eleborate di cui 16 nuove e 13 aggiornate. Delle 13 una è stata completamente riscritta e tre sono state riviste quasi completamente).	2 (1 C+ 1D)	20	€ 2.000,00
				TOTALE PROGETTI FINALIZZATI		**€ 51.200,00**

Camera di Commercio Padova

ALL. 3 AGSG 23 DEL 23/03/2018

FONDO DELLE RISORSE PER LE POLITICHE DI SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE E PER LA PRODUTTIVITA'
ANNO 2017
COSTITUZIONE

RISORSE STABILI come da CCNL 22/01/2004 - art. 31 comma 1 e 2					
TOTALE RISORSE PREVISTE DAL CCNL 1/4/1999 - art. 15		**453.934,97**			
CCNL 22/01/2004 - art. 32, comma 1					
0,62% del monte salari dell'anno 2001 pari ad € 3.058.220,94 (escluso quota dirigenza)		**18.960,97**			
CCNL 22/01/2004 - art. 32, comma 2					
0,50% del monte salari dell'anno 2001 pari ad € 3.058.220,94 (escluso quota dirigenza)		**15.291,10**			
CCNL 22/01/2004 - art. 32, comma 7					
0,20% del monte salari dell'anno 2001 pari ad € 3.058.220,94 (escluso quota dirigenza) - solo alte professionalità		**6.116,44**			
CCNL 09/05/2006 - art. 4, comma 4					
0,50% del monte salari dell'anno 2003 pari ad € 3.343.240,52 (escluso quota dirigenza)		**16.716,20**			
CCNL 11/04/2008 - art. 8, comma 5					
0,60% del monte salari dell'anno 2005 pari ad € 3.546.289 (escluso quota dirigenza)		**21.277,73**			
TOTALE RISORSE STABILI		**532.297,41**		**8%**	42.583,79
RIDUZIONE RISORSE STABILI CONSOLIDATE (a seguito di riduzione del personale)		**0,00**			**532.297,41**
TOTALE RISORSE STABILI RIDOTTE		**532.297,41**			
RISORSE VARIABILI come da CCNL 22/01/2004 - art. 31, comma 3					
CCNL 1/04/1999 - art. 15, comma 1					
d) Somme derivanti dall'attuazione dell'art. 43 della L. 449/97 (Sponsorizzazioni)	2.667,50				
k) le risorse destinate da future e specifiche disposizioni di legge					
- Piani triennali di Razionalizzazione previsti dall'art. 16 del D.L. 98/2011	50.328,85				
- ISTAT Rilevazione prezzi prodotti agricoli	781,32				
m) risparmi derivanti dalla applicazione della disciplina dello straordinario	25.380,95				
n) importo stabilito al 31.12.1997, ai sensi dell'art. 31, comma 5, del CCNL del 6.7.1995 (ex finalizzati)	51.200,00	**130.358,62**			
CCNL 1/04/1999 - art. 15, comma 2					
Integrazione definita in sede di contrattazione decentrata, sino ad un massimo di 1,2% del monte salari 1997 pari a L. 5.413.480.489 (escluso quota dirigenza) - Disponibilità di bilancio per processi di razionalizzazione e riorganizzazione di attività ovvero destinate al raggiungimento di specifici obiettivi di produttività e qualità		**33.549,95**			
CCNL 1/04/1999 - art. 15, comma 5					
Integrazione per la realizzazione di progetti di rilevanza regionale e nazionale		**26.716,82**			
CCNL 1/04/1999 - art. 15, comma 5					
Attivazione di nuovi servizi o di processi di riorganizzazione finalizzati ad un accrescimento di quelli esistenti,		**149.340,00**			
CCNL 1/04/1999 - art. 17, comma 5					
Somme non utilizzate o non attribuite con riferimento alle finalità del corrispondente esercizio finanziario precedente		**16.798,80**			
TOTALE RISORSE VARIABILI		**356.764,19**			
EVENTUALE RIDUZIONE RISORSE VARIABILI PER RICONDURRE AL TETTO ANNO 2016		**0,00**			
TOTALE RISORSE VARIABILI RIDOTTE		**356.764,19**			
TOTALE RISORSE PER L'ANNO 2017		**889.061,60**			
CCNL 1/04/1999 - art. 15, comma 1					
d) Somme derivanti dall'attuazione dell'art. 43 della L. 449/97 (Manifestazioni a premio da erogare ai funzionari interessati)		**8.714,00**			
TOTALE FONDO RISORSE DISPONIBILI PER IL 2017		**897.775,60**			