

IMPRESE, TERRITORIO E CONSUMATORI

LINEA STRATEGICA - 1. PUNTO IMPRESA DIGITALE: DIFFUSIONE DELLA CULTURA DIGITALE NELL MPMI

	Responsabilità/Area	TITOLO	STRATEGICO/ operativo	AZIONI	INDICATORE	Target
1.1	S.G. - AMI - Controllo di gestione - Servizi Informatici - ASFD	Efficienza nell'utilizzo fondi stanziati diritto annuale (Attività e voucher)	STRATEGICO	1. Riorganizzazione e individuazione del personale - 2. Formazione del personale - 3. Proposta partnership con uno o più soggetti qualificati (Friuli Innovazione, Università, DIH, ecc.) - 4. Individuazione, formazione e coordinamento Digital Promoter - 5. Realizzazione grado maturità digitale d'impresa - 6. Definizione corsi di formazione digitale di base per imprese in collaborazione con Iter Formazione 7. Avvio e supporto bandi voucher digitali in collaborazione con ASFD	Fondi complessivamente rendicontati al 31/12 (residuo annualità 2017 + annualità 2018)	> 75%

LINEA STRATEGICA - 2. SOSTEGNO ALLA COMPETITIVITA' DELLE IMPRESE E DEI TERRITORI

	Responsabilità/Area	TITOLO	STRATEGICO/ operativo	AZIONI	INDICATORE	Target
2.1	S.G. - I.Ter-ramo Promozione	Internazionalizzazione: incremento attività in collaborazione con ICE	STRATEGICO	Il decreto legislativo n. 219/2016 di riforma delle camere di commercio, ha modificato l'ambito di competenza camerale in tema di promozione all'estero delle imprese. Unioncamere ha raggiunto un'intesa operativa con l'ICE-Agenzia per la definizione di un percorso strutturato di collaborazione. Tale intesa prevede che l'ICE stipuli con le singole camere di commercio accordi biennali attuati, a cadenza annuale, attraverso uno specifico Piano operativo. La Camera di Udine ha stipulato un accordo con Ice che indica in 10 gli eventi che concorrono alla soglia-obiettivo per il 2018; si propone un aumento del n. di eventi al fine di favorire una maggiore sensibilizzazione e conoscenza dei mercati esteri da parte delle PMI	N. eventi realizzati	12

LINEA STRATEGICA - 3. VALORIZZAZIONE PATRIMONIO CULTURALE E SVILUPPO TURISMO

	Responsabilità/Area	TITOLO	STRATEGICO/ operativo	AZIONI	INDICATORE	Target
3.1	S.G. - I.Ter-ramo Promozione	Efficienza nell'utilizzo fondi stanziati diritto annuale	STRATEGICO	1. Riorganizzazione e individuazione del personale - 2. Formazione del personale - 3. Realizzazione degli interventi previsti nel piano di attività del Progetto	Fondi complessivamente rendicontati al 31/12 (residuo annualità 2017 + annualità 2018)	> 75%

LINEA STRATEGICA - 4. TUTELA DEL CONSUMATORE, INFORMAZIONE ECONOMICA, AMBIENTE

	Responsabilità/Area	TITOLO	STRATEGICO/ operativo	AZIONI	INDICATORE	Target
4.1	S.G. - Ufficio Arbitrato e Conciliazione	Costituzione Organismo Gestione Crisi da Sovraindebitamento	STRATEGICO	Analisi normativa; contatti con Uniocamere/Ministero; riorganizzazione e formazione personale, definizione attività, stesura bozza proposta per la Giunta (Regolamento costituzione Organismo, tariffario)	Bozza Regolamento e Tariffe all'organo di governo	Entro 31 dic
4.2	S.G. - Ufficio Arbitrato e Conciliazione	Revisione Formulare Mediatori Immobiliari	operativo	Analisi e studio normativa; contatti e incontri con Associazioni Categoria; definizione bozza nuovi formulari; rinnovo commissione clausole vessatorie.	Formulari mediatori Immobiliari	Presentazione bozza nuovi formulari alla Commissione Clausole vessatorie entro 31 dic
4.3	S.G. - Ufficio Arbitrato e Conciliazione	Revisione Elenco Arbitri	operativo	Analisi attuale Elenco; contatti con Collegi e ordini; Comunicazione iscritti per mantenimento iscrizione; fatturazione	Pubblicazione Elenco Arbitri aggiornato	Entro 31 dic
4.4	Ufficio Vigilanza Prodotti e Sanzioni	Incremento efficienza azione amministrativa	operativo	Rivisitazione e snellimento procedure; assegnazione incarichi; formazione e rotazione del personale; monitoraggio tempi medi (Riferimento pratiche lavorate anno 2017 +- 10% - Reclami =0)	Riduzione ore uomo	< 10%
4.5	Ufficio Metrico	Metrologia legale - Definizione attività entrata in vigore DM 93/2017	operativo	Analisi normativa e best practices sul territorio (Triveneto); verifica risorse e riorganizzazione ufficio (attrezzature tecniche e competenze); formazione del personale. Effettuazione di un numero di verifiche ispettive di strumenti pari a quelle effettuate nel 2017, garantendo nel contempo l'evasione delle richieste di verifica periodica in scadenza. Aggiornamento sito (verifica e controllo strumenti di misura - metalli preziosi - carte tachigrafiche)	1. Predisposizione report (programma riorganizzazione ufficio) per SG 2. n. complessivo di strumenti verificati in vigilanza 3. Aggiornamento sito	1. Entro 31 dic 2. >= 2017 3. Entro 31 dic

PROCESSI INTERNI

LINEA STRATEGICA - 5. RIFORMA CCIAA E SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA

	<i>Responsabilità/Area</i>	<i>TITOLO</i>	<i>STRATEGICO/ operativo</i>	<i>AZIONI</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>Target</i>
5.1	S.G. - Amministrazione Interna Ufficio Bilancio e Contabilità - Servizi tecnici - provveditorato Controllo di gestione	Proposta Riorganizzazione struttura (CCIAA + Aziende Speciali)	STRATEGICO	1) Analisi di processi, servizi, competenze, documenti di programmazione, tempi e scadenze: predisposizione di proposta di riorganizzazione dell'area AMMINISTRAZIONE INTERNA - AMMINISTRAZIONE AZIENDA L.TER; 2) Analisi di processi, servizi, competenze, documenti di programmazione; predisposizione di proposta di riorganizzazione della struttura INTERA CAMERALE (CCIAA + Aziende Speciali); allocazione delle risorse umane anche in relazione ai profili professionali riscontrati come necessari	1. Definizione proposta all'organo di governo 2. Adozione proposta (ordine servizio)	1. Entro 30 apr 2. Entro 30 giu
					2. Definizione proposta all'organo di governo	Entro 31 dic
5.2	S.G. - Amministrazione Interna Controllo di gestione - Servizi Informatici	Proposta nuovo sistema di monitoraggio attività del personale (Q/T) sulla base della mappa dei processi Unioncamere Nazionale	STRATEGICO	Analisi Mappa processi camerali, attuale sistema rilevazione e struttura CCIAA; definizione metodologia operativa; verifica standard software; definizione proposta	Definizione proposta all'organo di governo	Entro 30 giu
5.3	S.G. - Amministrazione Interna Controllo di gestione	Modifica del Sistema di Misurazione della Performance	STRATEGICO	Analisi dell'attuale Sistema di Misurazione della Performance e predisposizione di proposta di modifica/integrazione anche alla luce delle modifiche introdotte sul tema dal D.LGS. 74/2017	Definizione proposta all'organo di governo	Entro 31 dic
5.4	S.G. - Amministrazione Interna Controllo di gestione	Definizione percorso motivazionale personale camerale e aziende speciali	operativo	Predisposizione proposta di percorso motivazionale del personale anche sulla base dei risultati dell'analisi delle competenze svolta nel 2017; individuazione professionista di supporto	Predisposizione di proposta all'organo di governo	Entro 31 dic
5.5	S.G. - Amministrazione Interna Ufficio Personale	Aggiornamento della banca dati previdenziale sulla piattaforma "Nuova Passweb"	operativo	Sulla base della ricostruzione previdenziale eseguita nei precedenti anni e dei dati forniti da/verificati con altre Pubbliche Amministrazioni, aggiornamento della banca dati sulla piattaforma INPS "Nuova Passweb" conseguente certificazione delle singole posizioni previdenziali	n. posizioni previdenziali	>= 18
5.6	AMI - Ufficio provveditorato	Revisione procedure dei servizi di manutenzione immobili e impianti	operativo	1) mappatura servizi/procedure; 2) verifica conformità alla normativa vigente; 3) Verifica e proposta di revisione del contratto Global Service con Tecnoservicecamere	Presentazione della proposta di revisione dei disciplinari allegati al contratto di manutenzione (Global Service con Tecnoservicecamere)	Entro 31 ott

LINEA STRATEGICA - 6. OTTIMIZZAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE INTERNA

	Responsabilità/Area	TITOLO	STRATEGICO/ operativo	AZIONI	INDICATORE	Target
6.1	S.G. - Area Servizi alle Imprese	Registro delle Imprese e AIA - Incremento efficienza e Riduzione tempi procedimento	STRATEGICO	Riorganizzazione interna del personale, Analisi criticità, aumento flessibilità personale, formazione del personale, monitoraggio mensile tempi procedimento - Ai fini del raggiungimento dei target previsti, si considera come riferimento pratiche 2018 quelle pervenute nell'attualità 2017 +/- 5%	RI Riduzione tempo evasione (dato 2017 - 5,1 gg)	5%
					REA 1. Riduzione ore uomo 2. Tempo medio evasione	1. < 10% 2. < 20 gg (reclami 0)
					AIA 1. Riduzione ore uomo 2. Tempo medio evasione	1. < 10% 2. < 4 gg (reclami <3)
6.2	S.G. - AMI - Area Servizi alle imprese - Regolazione del Mercato - Aziende Speciali	Incremento efficienza nella gestione del personale nell'ambito della rotazione prevista dal Piano anticorruzione	STRATEGICO	Gestione efficiente del personale nell'ambito della rotazione prevista dal piano anticorruzione	N. dipendenti con almeno una comunicazione variazione/integrazione di competenze/attività/procedimenti al 31 dic	>= 10
6.3	Area Servizi alle Imprese	Bilanci inadempienti: analisi casistiche e definizione procedura	operativo	Bilanci inadempienti; analisi ultimi 5 anni; Inserimento posizioni estratte in apposito gestionale informatico e relativo controllo; invito al deposito (PEC/Racc AR) in relazione al report e segnalazione GDF in base alle risultanze	1. Presentazione procedura alla Giunta 2. Report 3 - Invio comunicazione società inadempienti entro 31 dic	1. Entro 28 feb 2. Entro 30 set 3. >75%
6.4	Area Servizi alle Imprese	Mediatori, Spedizionieri e Mediatori Marittimi: verifica dinamica requisiti	operativo	Verifica dinamica requisiti Mediatori, Spedizionieri e Mediatori Marittimi. Avvio procedimento d'ufficio sulla base degli elenchi definiti nel 2017 depurati da posizioni anomale: -Mediatori imprese 265 / Mediatori Persone Fisiche 36; Spedizionieri 36; Mediatori Marittimi 10, ed eventuali provvedimenti di divieto prosecuzione attività/cancellazione; invio comunicazioni (PEC/Racc. AR)	1. Invio comunicazione entro 31 mar 2. Invio divieto prosecuzione attività/cancellazione entro 31 dic	1. 100% soggetti elenchi 2. 100% soggetti irregolari
6.5	Area Servizi alle Imprese	Agenti e Rappresentanti di commercio: aggiornamento direttiva servizi	operativo	Verifica posizioni di agenti e rappresentanti di commercio privi di aggiornamento direttiva servizi (71)	1. Report analisi posizioni estratte 2. Invio comunicazione (pec/Racc. AR) entro 31 dic	1. Entro 30 set 2. 100% posizioni irregolari
6.6	Area Servizi alle Imprese	Sanzioni Amministrative: razionalizzazione procedura	operativo	Razionalizzazione procedura accertamento violazioni amministrative di competenza	1. Predisposizione nuova guida sanzioni + incontro con almeno il 50% del personale addetto 2. Pubblicazione guida sul sito	1. Entro 31 mag 2. Entro 30 giu
6.7	Area Servizi alle Imprese	Codice Meccanografico: verifica sospesi	operativo	Controllo dello stato del Codice Meccanografico delle imprese che nel 2017 hanno richiesto certificati di origine (391) e richiesta di regolarizzazione delle posizioni risultate sospese	Comunicazione alle imprese interessate	Entro 31 dic
6.8	Area Servizi alle Imprese Commercio Estero	Nuovo Servizio Libri digitali	operativo	Analisi normativa e operativa; contatti con Infocamere; valutazione criticità; definizione proposta attivazione e definizione tariffe; promozione e comunicazione servizio (eventi, sito, ecc.); incontri con Associazioni di categoria/imprese	1. Presentazione proposta di attivazione e definizione tariffa alla Giunta 2. Sottoscrizione Convenzione con imprese entro 31 dic	1. Entro 28 feb 2. > 5
6.9	Personale - Segreteria Assistenza Giuridica	Integrazione procedura segnalazione illeciti (D.Lgs. 165/2001)	operativo	Analisi normativa e operativa; valutazione criticità; verifica e adattamento software per tutela e gestione dati; definizione proposta integrazione migliorativa procedura segnalazione illeciti (whistleblowing)	Definizione proposta	Entro 30 set
6.10	Azienda Speciale Funzioni Delegate / Uff. carburanti	Efficienza nella gestione delle agevolazioni sui carburanti	operativo	Gestione del servizio carburanti impiegando un minor numero di ore/uomo rispetto al consuntivo 2017	ore/uomo	< 5%
6.11	Servizi Informatici - Ufficio Contributi	Gestione efficiente dei dati e delle informazioni ufficio contributi	operativo	1. Analisi modelli di domanda e rendicontazione relativi ai contributi camerali. 2. Standardizzazione modelli. 3. Studio e predisposizione modelli pdf compilabili da pubblicare. 4. Esportazione dati inviati per utilizzo Ufficio Contributi.	Presentazione proposta all'Ufficio Contributi	Entro 30 giu

INNOVAZIONE E CRESCITA

7. COMUNICAZIONE E ATTIVITA' INNOVATIVE

	Responsabilità/Area	TITOLO	STRATEGICO/ operativo	AZIONI	INDICATORE	Target
7.1	S.G. - Ufficio Stampa Segreteria - Urp - Servizi Informatici	Comunicazione Integrata - Riorganizzazione azioni comunicative	STRATEGICO	Prosecuzione attività avviate nel 2017: 1. formazione esterna per supporto organizzativo - attuazione azioni di revisione dell'attività comunicativa camerale; 2. attivazione del gruppo di comunicazione camerale 3. modifiche al sito www.ud.camcom (<i>inclusion sito formazione, modifiche impostazione home page</i>); 4. formazione continua: aggiornamento sulla gestione degli strumenti di comunicazione (<i>indesign, gestione sito</i>)	1. Report formazione 2. Ordine servizio 3. Sito modificato (formazione/homepage) 4. N. incontri formativi (> 3 persone/incontro)	1 - 2 - 3 Entro il 30 lug 4 Entro 31 dic
7.2	Commissario ad Acta, Segreteria Assistenza Giuridica	Costituzione nuovo Consiglio Camerale (DM 156/2011) - Rapporti con le Associazioni di categoria	STRATEGICO	Modulazione dei rapporti con le associazioni di categoria che partecipano alla procedura. Controlli a campione presso le sedi Associazioni imprenditoriali. Risposte a quesiti nei tempi previsti dalla normativa.	1. N. Contatti per assistenza compilazione modelli 2. N. Controlli a campione 3. N. Risposte a quesiti scritti	1. > 15 contatti 2. >=8 controlli a campione verbalizzati; 3. > 5 risposte scritte a quesiti
7.3	S.G. - I.Ter-Promozione	Diffusione della cultura alla Progettazione Fondi Europei	STRATEGICO	Presentazione Progetti, ricerca di nuove opportunità che derivino da fondi comunitari per attività, servizi e progetti da realizzare a favore delle imprese - formazione del personale dedicato: partecipare a eventi di networking su territorio nazionale/internazionale	1. N. Progetti presentati 2. N. Nuovi Partner coinvolti	1. >= 5 2. >= 7
7.4	S.G. - Regolazione del Mercato Ufficio Nuova Impresa e Innovazione	Titoli Proprietà Industriale (Marchi): Definizione attività in libero mercato	STRATEGICO	Analisi normativa, situazione attuale e casi analoghi, valutazione costi/ricavi, Definizione proposta con tariffazione in regime di separazione contabile - Inoltre parere a Unioncamere per conoscenza/parere	Bozza proposta da sottoporre alla Giunta	Entro 30 giu
7.5	Ufficio Stampa, Segreteria, Urp	Attività comunicative innovative (video)	operativo	Realizzazioni di brevi video/guide per spiegare servizi, nuove attività o approfondimenti necessari sulle attività camerali anche con il coinvolgimento diretto da parte del personale camerale. Fasi obiettivi: 1. progettazione con individuazione dei servizi e del fornitore esterno 2. realizzazione di almeno due video (Utilizzo i.s. straordinario comunicazione)	Rispetto tempi	1. Entro 31 mag 2. Entro 31 dic
7.6	S.G. - Ufficio Stampa Segreteria - Urp - servizi Informatici	Udine Economia on-line	operativo	Definizione progetto Udine Economia versione on-line (Utilizzo i.s. sulla comunicazione)	Definizione progetto	Entro 31 lug
7.7	Urp	Realizzazione report sul gradimento utenza	operativo	Monitoraggio annuale sulla valutazione del servizio e analisi delle risposte dell'utenza sul gradimento dei servizi camerali	Report annuale	Entro 31 dic
7.8	Servizi informatici	Realizzazione di sistema di valutazione delle pagine del sito camerale da parte degli utenti	operativo	1. Analisi contenuti pubblicati. 2. Studio questionario da proporre agli utenti del sito web. 3. Predisposizione questionario in formato pdf compilabile. 4. Importazione dati su piattaforma o programma (da individuare) per rendere misurabili e utilizzabili i risultati	report annuale	Entro 31 dic
7.9	Urp, Segreteria, Formazione	Nuove attività di orientamento per gli studenti	operativo	Incontri con le scuole superiori della provincia (con eventuale coinvolgimento del CIG) al fine di incentivare i rapporti impresa-formazione	1. attività di promozione entro il 31 mar b. N. incontri anche presso le scuole entro 31 dic	1. > 2 Entro 31 mar 2. >= 6
7.10	Servizi informatici - AMI - Controllo di Gestione - Segreteria Assistenza Giuridica	Allineamento "Amministrazione trasparente" a Magellano PA	operativo	1. Analisi contenuti pubblicati nella sezione Amministrazione Trasparente. 2. Analisi contenuti da pubblicare secondo quanto disposto sul sito http://bussola.magellanopa.it . 3. Aggiornamento e allineamento pagine e contenuti.	100 sezioni conformi individuate alla pagina http://bussola.magellanopa.it/consultain-tempo-reale.html b. N. incontri anche presso le scuole entro 31 dic	Entro il 31 dic
7.11	AMI - Servizi informatici	Nuove attività di formazione interna	operativo	1. formazione e aggiornamento sulla gestione degli strumenti di comunicazione (formattazione documenti docx) 2. formazione su documenti con valore legale (identità digitali compreso Spid, trattamento documentale, conservazione)	1. Personale Gruppo (CCIAA+Az. Spec.) formato entro il 31 dic 2. Personale Gruppo (CCIAA+Az. Spec.) formato entro il 31 dic	1. > 30% 2. >30%

8. ORIENTAMENTO AL LAVORO E ALLE PROFESSIONI

	Responsabilità/Area	TITOLO	STRATEGICO/ operativo	AZIONI	INDICATORE	Target
8.1	S.G. - ITER Formazione - Urp - Segreteria - Centro Studi	Alternanza Scuola lavoro e Orientamento al lavoro - Efficienza nell'utilizzo fondi stanziati diritto annuale (Attività e voucher)	STRATEGICO	L'obiettivo generale del progetto è quello di far incontrare domanda e offerta di lavoro attraverso una stretta collaborazione con Agenzia regionale del lavoro, CPI e scuole; strutturare un Servizio di orientamento al lavoro ed alle professioni presso la CdC di Udine; avviare percorsi di Alternanza Scuola lavoro al fine di facilitare la conoscenza delle attività e il raccordo tra scuola e mondo del lavoro; promuovere il Registro per l'alternanza scuola-lavoro; coinvolgere gli istituti scolastici del territorio e i Licei; realizzare iniziative che rendano più stretto il collegamento trasformazione>orientamento>lavoro>impresa e rafforzino i processi operativi tra scuola e impresa	Fondi complessivamente rendicontati al 31/12 (residuo annualità 2017 + annualità 2018)	> 75%
8.2	Centro Studi	Alternanza Scuola lavoro e Orientamento al lavoro e alle professioni - Progetto Excelsior	operativo	Supporto all'incontro domanda-offerta di lavoro, attraverso servizi informativi anche a carattere previsionale volti a favorire l'inserimento occupazionale e a facilitare l'accesso delle imprese ai servizi dei Centri per l'impiego, in raccordo con l'ANPAL. Tra le azioni: sensibilizzazione delle imprese - recall e qualificazione del rapporto con le imprese - rilevazione e controllo qualità dati	Rispetto Indicatori Unioncamere Progetto Excelsior	Entro 31 dic
8.3	Centro Studi	Alternanza Scuola lavoro e Orientamento al lavoro e alle professioni - Indagine	operativo	Realizzazione indagine conoscitiva presso le imprese, associazioni di categoria, ecc. relativa all'utilizzo dell'alternanza scuola-lavoro	1. Presentazione bozza progetto 2. Realizzazione iniziative e presentazione risultati	1. Entro 30 apr 2. Entro 31 dic

ECONOMICO - FINANZIARIO

9. EQUILIBRIO ECONOMICO E IMPIEGO DELLE RISORSE ASSEGNATE

	Responsabilità/Area	TITOLO	STRATEGICO/ operativo	AZIONI	INDICATORE	Target
9.1	S.G. - Azienda Speciale Funzioni Delegate / uff. carburanti	Mantenimento equilibrio economico - Gestione agevolazioni in delega	STRATEGICO	Ottenere ricavi dalla gestione delle deleghe regionali almeno pari ai costi (diretti di personale impiegato + 5% per oneri di funzionamento)	Risultato economico delle attività delegate (carburanti e contributi)	Risultato economico >= a zero
9.2	diritto annuale / bilancio contabilità	Compensazioni tra Camere di Commercio del diritto dovuto	operativo	1) Verifica situazione compensazioni automatiche dare/avere al 31/12/2017 tra uffici diritto annuale e bilancio e contabilità e riconciliazione dati 2) Integrazione elenchi compensazioni automatiche con nuove posizioni da compensare individuate nel corso dell'anno e richiesta verifica con contestuale versamento/accredito alle singole CCIAA 3) Chiusura debiti verso altre CCIAA 4) Successivo sollecito alle CCIAA che hanno posizioni aperte 5) Individuazione flusso e procedura per la gestione corrente	Proposta di procedura condivisa da ufficio Diritto annuale e ufficio Bilancio e Contabilità	Entro 31 dic
9.3	diritto annuale / bilancio contabilità	Analisi Crediti diritto annuale	operativo	Analisi dei crediti per diritto annuale per l'annualità 2014. L'ufficio diritto annuale e ufficio bilancio e contabilità verificato i crediti sulla base di elenchi forniti da Infocamere riconciliando conseguentemente i dati dal programma diritto annuale con la contabilità	Report analisi (annualità 2014)	Entro 31 dic