



Buone Prassi 2015

nei tempi per l'adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi al pubblico

n. 1

Informazioni generali	Titolo	Focus SUAP: Incontri formativi e indagine qualitativa sul funzionamento del Suap in Veneto
	Ente	Regione Veneto; Comuni, Ordini professionali, Camere di Commercio venete
	Referenti	Dr. Michele Marchetto, Conservatore del Registro Imprese, Dirigente Area I Dr.ssa Adanella Peron, Tavolo di lavoro Suap della Regione Veneto
	Recapiti	suap@vi.camcom.it Dr. Michele Marchetto tel. 0444 994.841
Il progetto	Ambito di intervento	SUAP Registro Imprese
	Periodo di realizzazione	Gennaio –Ottobre 2015
	Beneficiari	Imprese, professionisti, associazioni di categoria, Camere di Commercio, Comuni ed enti terzi
	Obiettivi	Dare attuazione completa alla Direttiva Servizi 123/2006 e fornire supporto alle PA nella fase di passaggio al digitale per assicurare l'interoperabilità completa. Interagire tra PA e con la Regione Veneto per favorire l'instaurarsi di prassi comuni e lo scambio di <i>best practices</i>
Descrizione		La Camera di Commercio ha organizzato una Tavola Rotonda e una serie di incontri nel territorio, compresi incontri specifici di "start up" per i Comuni. La Regione Veneto ha rilevato con un questionario lo stato di attuazione del Suap nel Veneto, per presentare a livello nazionale delle proposte di semplificazione delle procedure, nell'ambito dell'Azione 5.3 "Indagine qualitativa funzionamento Suap" dell'Agenda per la semplificazione 2015-2107 (cd. Semplifica Italia.)
Attività realizzate		La Camera di Commercio di Vicenza ha organizzato incontri formativi generali in provincia (Montecchio Maggiore, Schio, Alonte) e a livello interprovinciale con le Camere di Verona e Padova (S. Bonifacio e Carmignano di Brenta). La Camera di Vicenza ha organizzato incontri specifici di "start up" (Comunità montana dei 7 Comuni, Valdagno, Castelgomberto, Zugliano, Malo, Prefettura, Vigili del Fuoco, Acque Vicentine). Le Camere venete hanno diffuso il questionario regionale nel periodo 6 agosto-15 settembre 2015 e hanno partecipato il 29 settembre 2015 all'incontro "Focus SUAP" della Regione Veneto, portando proposte per lo sviluppo del sistema Suap nell'ambito di Semplifica Italia
Per informazioni		Referenti SUAP Dr. Michele Marchetto; Dr.ssa Alessandra Bozzoli

n. 2

Informazioni generali	Titolo	Progetto 5: CIP Comunicazione Innovativa con il Pubblico A. Riorganizzazione dei rapporti telefonici con il pubblico B. Revisione e aggiornamento del sito internet della Camera
	Ente	Camera di Commercio di Vicenza
	Referente	Dr. ssa Elisabetta Boscolo Mezzopan, Segretario Generale Dr. Michele Marchetto, Conservatore del Registro Imprese, Dirigente Area 1
	Recapiti	URP tel. 0444 994.994 Dr. Michele Marchetto tel. 0444 994.841
Il progetto	Ambito di intervento	Comunicazione istituzionale esterna
	Periodo di realizzazione	Gennaio-Ottobre 2015
	Beneficiari	Utenza telefonica (imprese, consumatori, PA, fornitori, ecc.)
	Obiettivi	Indirizzare l'utenza telefonica verso orari prestabiliti; ridurre le chiamate senza risposta, razionalizzare gli orari di sportello fisico e telefonico, creare gruppi di lavoro (risposte telefoniche a cascata, mail con alias)
Descrizione	<p>1) Incontri informativi con il personale; inserimento nella Intranet dei documenti di supporto. I telefoni della sede della Camera, degli Uffici staccati e degli Enti collegati migrano a nuovo Centralino e si attivano i servizi sui telefoni Voip richiesti dalla Camera e dagli Uffici staccati.</p> <p>2) Analisi e riprogettazione <i>dell'homepage</i>; riordino e semplificazione delle sezioni del sito camerale ; proposta di creare 4 grandi aree, tra cui la nuova sezione "aprire un'attività"; proposta di riordinare la sezione uffici e servizi; consulenza degli esperti formati da Unioncamere e Google, ai fini dell'attivazione di un nuovo sito camerale www.vi.camcom.it in modalità <i>responsive</i> (consultabile da <i>smartphone</i> o altro dispositivo mobile) e con contenuti condivisibili nei <i>social network</i>..</p>	
Attività realizzate	<p>1) Verifica numero di telefonate ricevute/non ricevute e orari delle stesse; verifica numeri di telefono dismessi o non connessi; verifica messaggi registrati; verifica gruppi "alias" delle e-mail; studio di fattibilità e razionalizzazione dell'orario telefonico e della messaggistica con sistema VOIP; analisi dell'utenza; 15 settembre e ottobre 2015: incontri con il personale; inserimento nella Intranet della documentazione di supporto. Il 7 Ottobre 2015 i telefoni della sede della Camera, degli Uffici staccati dotati di Voip e degli Enti collegati sono passati a nuova piattaforma telefonica (<i>migrazione nuovo Centralino e attivazione progressiva servizi sui telefoni della sede della Camera e degli Uffici staccati dotati di Voip</i>)</p> <p>2) Riunioni del gruppo di lavoro Urp, Staff ed esperti digitali, per analisi e riprogettazione dell'homepage e delle sezioni del sito camerale. Presa d'atto dei dirigenti, approvazione proposta di nuova home page e pubblicazione.</p>	
Per informazioni	URP: Dr. Antonio Casella, Dr.ssa Maria Pia Galiotto, Dr.ssa Alessandra Bozzoli	

n. 3

Informazioni generali	Titolo	Progetto 4: Contatti per aggiornamento archivio corrente RI indirizzo PEC imprese individuali
	Ente	Camera di Commercio di Vicenza
	Referente	Dr. Michele Marchetto – Conservatore del Registro Imprese, Dirigente Area I
	Recapiti	Dr. Michele Marchetto tel. 0444 994.841
Il progetto	Ambito di intervento	Registro Imprese, Sportelli Polifunzionali, Uffici staccati Arzignano, Bassano del Grappa, Schio
	Periodo di realizzazione	Ottobre-Dicembre 2015
	Beneficiari	Imprese con PEC multiple e inattive che hanno ricevuto la lettera inviata dal Conservatore via PEC
	Obiettivi	<p>Secondo le indicazioni contenute nella Direttiva del 13 luglio 2015 del Ministero dello Sviluppo economico, invitare con lettera via PEC le imprese interessate alla sostituzione delle PEC iscritte al Registro Imprese risultate multiple, ossia assegnate a due o più posizioni iscritte e/o inattive perché scaduti contratti con il gestore. Infatti tale situazione va monitorata e limitata, in quanto rappresenta un grave ostacolo all'affidabilità delle notizie ricavabili dal registro delle imprese ed all'implementazione dell'Agenda digitale italiana. con particolare riferimento al processo civile telematico di cui all' articolo 16 bis del DL 18 ottobre 2012. n. 179.</p> <p>Fornire un servizio gratuito di assistenza perché l'imprenditore possa, su richiesta, far inviare la pratica PEC al Registro Imprese dallo sportello camerale e, sempre su richiesta, chiedere l'attivazione della firma digitale.</p> <p>Realizzare un canale preferenziale di prenotazione on-line che eviti code alle sportello all'utenza per velocizzare il servizio di rilascio di firme digitali e registrazione nuova casella PEC per le imprese con PEC multiple e inattive.</p>
Descrizione	<p>Creazione con Telemar del supporto informatico <i>database prenotazioni</i> pubblicato nel sito della Camera alla pagina: http://www.vi.camcom.it/a_ITA_4001_2.php dove l'utente può prenotare on-line un appuntamento per alcuni servizi rilasciati presso la sede della Camera o gli Uffici staccati.</p> <p>Il database è per ora utilizzato per appuntamenti di registrazione gratuita casella PEC per le imprese e per acquisto della firma digitale a Bassano del Grappa. Il database è flessibile, pertanto dal 2016, verrà esteso anche per prenotare appuntamenti per altri servizi della Camera (es. rilascio CO, analisi di laboratorio metalli preziosi...).</p> <p>Il calendario delle prenotazioni fatte dagli utenti, gli orari e i giorni di apertura possono essere consultati e gestiti autonomamente dal personale accreditato alla piattaforma Sitengine Telemar.</p>	
Attività realizzate	<p>1-13-ottobre 2015: progettazione attività e nuovi servizi</p> <p>14 ottobre 2015: attivazione database prenotazione on-line</p> <p>27 ottobre, 3 novembre 2015: incontri con tutto il personale per illustrare il progetto PEC e le modalità</p>	

		<p>operative come da ODS 36 del 23.10.2015</p> <p>2 novembre 2015: incontri con il personale accreditato alla piattaforma Sitengine Telemar della sede e degli Uffici staccati di Arzignano, Bassano del Grappa, Schio per illustrare il funzionamento del database, le modalità di prenotazione on-line e la gestione autonoma del calendario prenotazioni e modifica orari e giorni prenotabili</p> <p>5 novembre 2015: invio lettere via PEC alle imprese con PEC multiple e inattive</p>
Per informazioni		<p>Sportelli Polifunzionali: Dr.ssa Roberta Bisognin</p> <p>URP: Dr. Antonio Casella, Dr.ssa Maria Pia Galiotto, Dr.ssa Alessandra Bozzoli</p> <p>Progettazione database prenotazioni on-line: dr. Michele Marchetto, Dr. Antonio Casella, Dr.ssa Maria Pia Galiotto</p>