

Sistema Qualità CCIAA Delta Lagunare - Processi e indicatori 2017

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azioni 2017	Indicatori 2017	Standard di periodo 2017	Peso Macro Processo	Peso Processo	Peso Sottoprocesso 2017	Peso Azione 2017	Peso Indicatore 2017	
A1 CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE	A1.C Coordinamento CICLO DI GESTIONE DELLE					30	70	40	30	100	
	A1.1 Pianificazione, programmazione, monitoraggio e controllo	A1.1.F Formazione Pianificazione, programmazione, monitoraggio e controllo									
		A1.1.1 Pianificazione e programmazione annuale e pluriennale	Performance obiettivi strategici e operativi - Pianificazione	N. aggiornamenti Pdp	almeno 1						
			Predisposizione del bilancio preventivo	Numero di variazioni di budget (storni)	non oltre 90 storni all'anno						
		A1.1.2 Monitoraggio, misurazione, valutazione e rendicontazione	Performance obiettivi strategici e operativi - Monitoraggio	N. di report monitoraggio sottoprocessi	2 monitoraggi						
				N. di report monitoraggio BSC	2 monitoraggi						
			Controllo di Gestione	Numero di report	almeno 1						
	Gestione adempimenti in tema di Trasparenza e Anticorruzione	Audit di verifica corrispondenza alla normativa	2 monitoraggi								
	A1.2 Sistemi di gestione	A1.2.F Formazione Sistemi di									
	A1.2.1 Sistemi di Gestione	Reclami	tempi di risposta	non oltre 10 giorni (in almeno il 95% dei casi)							
		Verifiche ispettive interne ed esterne	VERIFICHE INTERNE: % dei SP verificati sul totale lista SP in rapporto agli uffici definiti in sede di programmazione	almeno il 50%							
			VERIFICHE INTERNE: percentuale degli uffici verificati su totale uffici definito in sede di programmazione	esattamente il 100%							
A2 RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA	A2.C Coordinamento RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA					40	50	70	15	100	
	A2.1 Gestione e supporto organi istituzionali	A2.1.F Formazione Gestione e supporto organi istituzionali									
		A2.1.1 Gestione e supporto organi istituzionali	Segreteria del Segretario e degli Organi (Presidente, Giunta, Consiglio, Revisori dei Conti)	Numero di giorni per pubblicazione documentazione nell'area riservata del sito dalla data di convocazione	entro 5 giorni						
			Segreteria Organismo Indipendente di Valutazione	Numero di incontri con aree funzionali per la verifica avanzamento attività	Almeno 1						
Privacy	N procedure inerenti del sito camerale aggiornate con il consenso al trattamento dei dati personali selezionabile	Almeno 8									

Sistema Qualità CCIAA Delta Lagunare - Processi e indicatori 2017

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azioni 2017	Indicatori 2017	Standard di periodo 2017	Peso Macro Processo	Peso Processo	Peso Sottoprocesso 2017	Peso Azione 2017	Peso Indicatore 2017
			Concessione patrocini	Tempi di risposta al soggetto richiedente il patrocinio	entro 5 giorni lavorativi.				5	100
			Delibere e Determinazioni e Ordini di servizio	DELIBERE: scadenza per la rilegatura delle delibere dell'anno	entro 30 settembre dell'anno solare successivo				25	20
										0
				giorni per la pubblicazione in intranet dalla data del provvedimento	non oltre 3 giorni					20
				DELIBERE: giorni medi pubblicazione Del. Giunta e Consiglio dalla data della riunione (escl.Det.Pres.e Comunicazioni) (albo on-line)	entro 15 gg dalla data della riunione					20
				DETERMINAZIONI DIRIGENZIALI: giorni medi per la pubblicazione dei titoli dalla data della determina (albo on-line)	entro 15 giorni					20
				DELIBERE E DETERMINAZIONI PRESIDENZIALI pubblicazione elenco provvedimenti Organi politici nella Sezione Amministrazione trasparente	Entro 30 gg. a partire dalle scadenze semestrali fissate al 30 giugno e al 31 dicembre					10
				DETERMINAZIONI pubblicazione elenco provvedimenti Dirigenziali e P nella Sezione Amministrazione trasparente	Entro 30 gg. a partire dalle scadenze semestrali fissate al 30 giugno e al 31 dicembre					10
				Premiazione del lavoro, del progresso economico e dell'innovazione	n. media che trattano della premiazione	almeno 10				10
			Eventi Istituzionali	numero di eventi istituzionali realizzati	almeno 5				20	50
				numero di nuovi eventi realizzati	almeno 2					50
		A2.1.2 Gestione partecipazioni strategiche	Partecipazioni	giorni dall'approvazione del verbale relativo alle comunicazioni alla registrazione delle decisioni della Giunta	non oltre 5 giorni lavorativi			30	100	40
				Tempi di reazione dalla decisione di vendita (completa di modalità e valorizzazione) deliberata dalla Giunta al Bando di gara	non oltre 4 mesi					

Sistema Qualità CCIAA Delta Lagunare - Processi e indicatori 2017

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azioni 2017	Indicatori 2017	Standard di periodo 2017	Peso Macro Processo	Peso Processo	Peso Sottoprocesso 2017	Peso Azione 2017	Peso Indicatore 2017			
	A2.2 Tutela legale	A2.2.F Formazione Tutela legale											
		A2.2.1 Tutela giudiziaria e consulenza legale	Tutela Legale dell'Ente	Attività giudiziali/ stragiudiziali: N. pareri/contratti per il gruppo Camera	almeno 30		20	100	100	100			
	A2.3 Gestione documentazione	A2.3.F Formazione Gestione documentazione											
		A2.3.1 Protocollo Generale	Protocollo	tempi di risposta dalla data di pervenuto alla protocollazione	Registrazioni entro 48 ore		30	80	80	100			
			Spedizione	tempi di spedizione dall'arrivo all'addetto spedizioni alla consegna Posta/corriere	non superiore al giorno di arrivo se entro orario di consegna comunicato				20	100			
A2.3.2 Archiviazione e Biblioteca	Archiviazione	tempi di risposta dalla data della domanda	48 ore (in almeno il 90% dei casi)	20	100	100							
A3 COMUNICAZIONE	A3.C Coordinamento COMUNICAZIONE					30							
	A3.1 Comunicazione	A3.1.F Formazione Comunicazione					100	40	50	40			
		A3.1.1 Comunicazione Istituzionale	Ufficio Stampa, comunicazione istituzionale - conferenza stampa	Numero di comunicati stampa	almeno 15						60		
				Numero campagne tematiche	almeno 3								
			Rassegna Gazzetta Ufficiale escluso BUR	Aggiornamento normativo	entro il terzo giorno lavorativo dalla consultazione on line della GU						10	100	
			Sito internet	Numero di rilievi (REC, NC, OSS) sul punto della norma 7.2.3. per le parti di competenza del sito internet	Non oltre 5 rilievi						40	100	
		A3.1.2 Comunicazione esterna	Comunicazione con il cliente	tempi di prima risposta ai clienti esterni da URP	non oltre 4 giorni di calendario						40	40	50
				percentuale giudizio di customer sul servizio ricevuto tra buono e discreto.	almeno il 50%								
	Mantenimento delle iscrizioni alla newsletter			(N. iscritti anno n)/(N. iscritti anno n-1) >1	25								
Comunicazione con il cliente: customer satisfaction	percentuale di ritorno dei questionari escluso per indagine generalizzata esterna	almeno il 50%	50	10									

Sistema Qualità CCIAA Delta Lagunare - Processi e indicatori 2017

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azioni 2017	Indicatori 2017	Standard di periodo 2017	Peso Macro Processo	Peso Processo	Peso Sottoprocesso 2017	Peso Azione 2017	Peso Indicatore 2017
				giudizio di customer: indagini di settore	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi					50
				numero di indagini di costumer l'anno "general"	almeno 1					20
				numero indagini di settore l'anno	almeno 5					20
			Diritto di accesso ai documenti amministrativi	Tempi di risposta alle domande di accesso	non oltre 30 giorni				10	100
		A3.1.3 Comunicazione interna	Gestione intranet camerale	Adeguamento struttura dall'emanazione degli ODS di organizzazione	Entro 20 gg.			20	100	100
B1 RISORSE UMANE	B1.C Coordinamento RISORSE UMANE					40				
	B1.1 Acquisizione e gestione risorse umane	B1.1.F Formazione Acquisizione e gestione risorse umane								
		B1.1.1 Acquisizione risorse umane	Concorsi e progressioni	Tempi per la conclusione del procedimento nel rispetto dei termini di legge	entro 6 mesi dall'effettuazione delle prove scritte		100	15	5	100
			Inserimento nuovo personale a tempo determinato, indeterminato, interinale e stage	Tempi per la piena operatività informatica del personale dal momento dell'inserimento	entro 5 giorni				95	100
		B1.1.2 Trattamento giuridico del personale						0	0	0
		B1.1.3 Trattamento economico del personale	Rilevazione presenze	pubblicazione giornaliera in intranet della lista presenti/assenti	Pubblicazione del 100% entro le ore 10.00, esclusi i casi di malfunzionamenti del programma			50	25	100
			Missioni del personale	presentazione della cartellina di missione	entro 2 mesi successivi alla missione				25	100
			Gestione retributiva	Data di invio al servizio di outsourcing della documentazione utile ai fini del pagamento degli stipendi	entro il 6° giorno lavorativo del mese				25	60
				N. rielaborazioni cedolini per errori imputabili all'outsourcing	<=3					40

Sistema Qualità CCIAA Delta Lagunare - Processi e indicatori 2017

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azioni 2017	Indicatori 2017	Standard di periodo 2017	Peso Macro Processo	Peso Processo	Peso Sottoprocesso 2017	Peso Azione 2017	Peso Indicatore 2017
			Gestione previdenziale	N. certificazioni relative posizioni assicurative dipendenti o ex dipendenti	Almeno 15 all'anno				25	100
		B1.1.4 Sviluppo risorse umane	Formazione del personale	valutazione della formazione ricevuta	valutazione superiore o uguale a 7 per almeno il 90% dei corsi			35	50	60
				ore di formazione (corsi interni/esterni) del dipendente per cui è previsto	Almeno 4 ore di formazione l'anno					40
			Rilevazione clima interno	tempi di presentazione dei risultati al personale camerale dalla consegna dei questionari	non oltre 60 giorni				50	50
				numero di rilevazioni l'anno	1 rilevazione entro aprile riferita all'anno T-1 (salvo diverse indicazioni approvate da OIV)					50
B2 APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE DEI BENI	B2.C Coordinamento APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE DEI BENI					25				
	B2.1 Fornitura beni e servizi	B2.1.F Formazione Fornitura beni e servizi								
		B2.1.1 Fornitura beni e servizi	Acquisizione	tempi per invio ordine al fornitore per acquisizione di beni e servizi richiesta dagli uffici DL	non oltre 30 giorni.		50	100	50	100
			Gestione acquisti	Numero di contratti in carico al provveditorato in "proroga tecnica"	meno di 5				50	100
	B2.2 Gestione beni materiali e immateriali e logistica	B2.2.F Formazione Gestione beni materiali e immateriali e logistica								
		B2.2.1 Gestione patrimonio: manutenzione dei beni mobili e immobili e tenuta inventario	Gestione e manutenzione dei beni immobili	Report annuale Camera Servizi con ricognizione degli interventi di manutenzione da eseguire l'anno successivo	entro 15 gg. scadenza Ragioneria raccolta informazioni per Preventivo economico		50	40	50	100
			Integrazione strumenti informatici CCIAA, Aziende Speciali, In House	Avvio progetto fattibilità estensione programma rilevazione presenze Solari alle aziende A.s.Po. e Mercati di Lusina e Rosolina	31/12/2017				15	100

Sistema Qualità CCIAA Delta Lagunare - Processi e indicatori 2017

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azioni 2017	Indicatori 2017	Standard di periodo 2017	Peso Macro Processo	Peso Processo	Peso Sottoprocesso 2017	Peso Azione 2017	Peso Indicatore 2017
			Beni mobili e inventario - hardware-	Aggiornamento trimestrale dei beni hardware in XAC	Rimappatura del 100%				35	100
		B2.2.2 Gestione e manutenzione hardware e software	Programmazione acquisti risorse informatiche - hardware-software	Realizzazione infrastrutta VDI	Entro il 30//06/2017			40	70	30
				Attivazione 150 Client	almeno 50%					70
			Coordinamento e gestione dei sistemi informatici	giorni di ripristino per guasto hw o del sistema operativo della postazione	non oltre 3 giorni.				30	100
		B2.2.3 Gestione centralino e reception	Servizi telefonici: centralino e call center	Numero di disservizi accertati e gestiti da URP su servizi telefonici esterni	Non superiore a 10 complessivi			10	100	100
		B2.2.4 Concessione sale e logistica convegni ed eventi	Gestione delle sale	numero di NC/OSS/REC rilevate sul sottoprocesso	non più di 3			10	100	100
		B2.2.5 Servizi Ausiliari						0	0	0
B3 BILANCIO E FINANZA	B3.C Coordinamento BILANCIO E FINANZA						35			
	B3.1 Gestione diritto annuale	B3.1.F Formazione Gestione diritto annuale								
		B3.1.1 Gestione diritto annuale	Riscossione diritto annuale	tempi di predisposizione dell'atto di liquidazione del rimborso dalla chiusura dell'istruttoria	non oltre 30 giorni		50	50	100	80
				Tempi per la liquidazione del rimborso	15 giorni per il suo pagamento					20
		B3.1.2 Gestione ruoli esattoriali da diritto annuale	Gestione ricorso diritto annuale	termini di legge per la costituzione dell'Ente impositore	costituzione dell'ente impositore entro i termini di legge			50	30	100
			Violazioni diritto annuale: attività sanzionatoria e gestione contenzioso in sede di autotutela	OMESSO PAGAMENTO: percentuale di posizioni recuperate sul totale delle violazioni accertate ad inizio anno	15%				70	100
	B3.2 Gestione contabilità e liquidità	B3.2.F Formazione Gestione contabilità e liquidità								
		B3.2.1 Gestione contabilità	Predisposizione del bilancio di esercizio	media dei risultati percentuali degli indicatori relativi alle azioni: REGOLARIZZAZIONI ENTRATE e GESTIONE LIQUIDAZIONE MANDATI	almeno il 80%		50	100	20	100
			Gestione liquidazione mandati	Media giorni per il pagamento delle fatture (escluse forniture infocamere e utenze)	30 giorni				15	50

Sistema Qualità CCIAA Delta Lagunare - Processi e indicatori 2017

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azioni 2017	Indicatori 2017	Standard di periodo 2017	Peso Macro Processo	Peso Processo	Peso Sottoprocesso 2017	Peso Azione 2017	Peso Indicatore 2017
				Percentuale fatture pagate entro 30 giorni (escluse forniture Infocamere e utenze)	almeno 75%					50
			Gestione regolarizzazione entrate	Valore PE (Provvisori di entrata) regolarizzati / totale Valore PE pervenuti	almeno il 92%				15	100
			Rimborso diritti di segreteria	Tempo intercorrente tra istanza (data protocollo in arrivo) e data del mandato di pagamento	non oltre 60 giorni				20	100
			Gestione gettoni	Numero pagamenti emessi con data pagamento entro il mese per gli atti di liquidazione completi pervenuti entro il 4° giorno lavorativo del mese	almeno il 100%				10	100
			Supporto alla contabilità di Unioncamere Veneto	Assistenza contabile c/o Unioncamere Veneto	≥ 10giorni				5	100
			Monitoraggio equilibrio contributo camerale/perdite esercizio A.s.Po.	Limite massimo contributo camerale + perdite esercizio A.s.Po.	<=800000				15	35
				Percentuale massima dell'eventuale perdita rispetto al contributo annuale erogato	25%					
		B3.2.2 Gestione liquidità						0	0	0
C1 ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	C1.C Coordinamento ANAGRAFICO CERTIFICATIVO						65			
	C1.1 Tenuta registro imprese (ri), repertorio economico amministrativo (rea), albo artigiani (aa)	C1.1.F Formazione Tenuta registro imprese (ri), repertorio economico amministrativo (rea), albo artigiani (aa)								
	C1.1.1 Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AA	Gestione pratiche AIA	percentuale di richieste di correzione su totale pratiche lavorate	non oltre 1%		20	40	5	100	
		Pratiche telematiche del Registro Imprese	percentuale di richieste di correzione su totale pratiche lavorate	non oltre 1%				35	15	
			monitoraggio caricamento pratiche con efficacia costitutiva e modifiche statutarie	entro 5 giorni lavorativi.					85	
		Procedure concorsuali e pene accessorie	tempo di caricamento della sentenza della Cancelleria Fallimentare	entro 5 giorni lavorativi.				30	100	
		Gestione delle Determinazioni del Conservatore	Predisporre i provvedimenti nel minor tempo possibile per la definizione della pratica	Entro 20 giorni				20	100	

Sistema Qualità CCIAA Delta Lagunare - Processi e indicatori 2017

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azioni 2017	Indicatori 2017	Standard di periodo 2017	Peso Macro Processo	Peso Processo	Peso Sottoprocesso 2017	Peso Azione 2017	Peso Indicatore 2017
			Verifica requisiti esercizio commercio all'ingrosso	tempi per verifica requisiti dalla data di ricezione di tutta la documentazione richiesta (verifiche a campione)	entro 20 giorni				10	100
		C1.1.2 Iscrizioni d'ufficio						0	0	0
		C1.1.3 Cancellazioni d'ufficio	Procedimenti di Ufficio e cancellazioni (DPR 247/2004 e art. 2490 Cc) e cancellazione di cooperative a seguito di Decreto Ministeriale	Numero di posizioni cancellate e/o trasmesse al Giudice	almeno 130			15	70	100
			Gestione pratiche AIA - cancellazioni/iscrizioni d'ufficio	Caricamento cancellazioni/iscrizioni d'ufficio dalla data di esecutività della determinazione (cancellazioni cumulative)	ENTRO 5 GG LAVORATIVI				30	100
		C1.1.4 Accertamento violazioni amministrative (RI, REA, AA)	Sanzioni del Registro Imprese	numero di trasmissioni annuale del rapporto dei verbali emessi nell'anno precedente all'ufficio sanzione provinciale	almeno 4 trasmissioni l'anno			15	100	100
		C1.1.5 Deposito bilanci ed elenco soci						0	0	0
		C1.1.6 Attività di sportello (front office)	Rilascio certificazioni e visure	Tempi di rilascio certificati e visure in tempo reale	in tempo reale compatibilmente con il funzionamento corretto del sistema camerale			15	10	50
				tempi di rilascio certificazioni storiche	entro 20 giorni					50
			Rilascio copie atti e bilanci	tempi di rilascio per copie e atti archiviati otticamente dalla data dell'avvenuto pagamento	non oltre 4 giorni lavorativi				20	50
				tempi di rilascio per atti cartacei dalla data di attestazione del pagamento	non oltre 8 giorni lavorativi					50
			Rilascio elenchi merceologici	tempi di consegna dalla data di attestazione del pagamento	non oltre 4 giorni lavorativi				10	100
			Rilascio certificati uso cause lavoro	Tempi di rilascio certificati	non oltre 8 giorni lavorativi				5	100
			Rilascio nulla osta cittadini extracomunitari	tempi per la conclusione dell'istruttoria	non oltre 5 giorni lavorativi				5	100



Sistema Qualità CCIAA Delta Lagunare - Processi e indicatori 2017

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azioni 2017	Indicatori 2017	Standard di periodo 2017	Peso Macro Processo	Peso Processo	Peso Sottoprocesso 2017	Peso Azione 2017	Peso Indicatore 2017	
C1 ANAGRAFICO CERTIFICATIVO			Vidimazione e bollatura libri, formulari e registri	tempi di messa a disposizione al richiedente dei libri, formulari e registri vidimati e bollati dalla data di richiesta	non oltre 10 gg lavorativi				50	100	
		C1.1.7 Call center e sportelli per l'informazione all'utenza							0	0	0
		C1.1.8 Esame di idoneità abilitanti per l'iscrizione in alcuni ruoli	Gestione esami Agenti d'Affari in mediazione	tempo di organizzazione dell'esame scritto dall'ultimo giorno per la presentazione delle domande	Non oltre 40 giorni			15	20	50	
				tempo di organizzazione dell'esame orale dalla data dell'esame scritto	Non oltre 80 giorni						50
		Gestione esami mediatori marittimi	Tempo di organizzazione dell'esame dalla data di scadenza della presentazione delle domande	non oltre 90 giorni lavorativi dalla data di scadenza presentazione	20			50			
				Tempi di verifica dei requisiti dalla data di ricezione di tutta la documentazione richiesta (verifiche a campione)					non oltre 20 giorni	50	
		Gestione esami raccomandatari marittimi	Tempo per lo svolgimento della sessione dell'esame dall'ultimo giorno per la presentazione delle domande	non oltre 90 giorni lavorativi dalla data di scadenza presentazione domande	20			50			
				Tempo di evasione pratiche se corrette e complete (iscriz., cancellaz., variaz. titoli, sostit., liberaz., fidejussioni)					non oltre 30 giorni dalla protocollazione	50	
		Gestione Ruolo Periti ed Esperti	giorni dalla protocollazione della domanda se corretta e completa, all'iscrizione	non oltre 20 gg.	20			100			
		Gestione spedizionieri	Tempo per liberazione/sostituzione polizza fidejussoria	30 giorni	20			100			
	C1.1.9 Coordinamento registro imprese					0	0	0			
	C1.2 Tenuta albo gestori ambientali (solo per le cciaa capoluogo di regione)	C1.2.F Formazione Tenuta albo gestori ambientali (solo per le cciaa capoluogo di regione)									
	C1.2.1 Tenuta Albo Gestori Ambientali (solo per le CCIAA capoluogo di regione)	Albo nazionale dei gestori ambientali	percentuale richieste di correzione provvedimenti autorizzatori	non oltre il 2%	20	100	100	50			
			Numero di corsi di formazione gratuiti per accesso portale online	almeno 7					50		
	C1.3 Gestione suap camerale	C1.3.F Formazione Gestione suap camerale									
	C1.3.1 Gestione del SUAP Camerale	Gestione SUAP	pratiche gestite nell'anno X/pratiche gestite nell'anno X-1	incremento del 10%	20	100	50	100			

Sistema Qualità CCIAA Delta Lagunare - Processi e indicatori 2017

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azioni 2017	Indicatori 2017	Standard di periodo 2017	Peso Macro Processo	Peso Processo	Peso Sottoprocesso 2017	Peso Azione 2017	Peso Indicatore 2017
			Promozione e formazione sul territorio	n° incontri front-office	5				25	100
			Promozione e formazione presso Enti e professionisti	n° incontri back-office	10				25	100
	C1.4 Servizi digitali	C1.4.F Formazione Servizi digitali								
		C1.4.1 Rilascio/rinnovo dei dispositivi di firma digitale	Rilascio e rinnovo dispositivi di firma digitale e carte tachigrafiche	giorni dalla richiesta alla consegna della ricevuta presso la sede di Mestre/Rovigo e al diretto interessato	a vista		20	100	70	85
				giorni dalla richiesta alla consegna non al diretto interessato e presso altre sedi	non oltre 10 giorni					15
			Rilascio SPID	n° SPID rilasciati nel 2017	≥ 500				30	100
		C1.4.2 Rilascio/rinnovo delle carte tachigrafiche						0	0	0
	C1.5 Certificazioni per l'estero	C1.5.F Formazione Certificazioni per l'estero								
		C1.5.1 Certificazioni per l'estero	Rilascio certificazioni estere	tempi di rilascio Carnet Ata dalla data di richiesta	non oltre 3 giorni lavorativi		20	100	100	40
				tempi di rilascio Certificati d'origine richiesti on-line	entro 1 giorno lavorativo					40
				tempi di rilascio Certificati d'origine richiesti allo sportello	entro 2 giorni lavorativi dalla consegna allo sportello					20
C2	REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	C2.C Coordinamento	REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO				35			
	C2.1 Protesti	C2.1.F Formazione Protesti								
		C2.1.1 Gestione istanze di cancellazione	Gestione Protesti	Tempi per adozione provvedimenti dalla presentazione dell'istanza di cancellazione	non oltre 20 gg.		10	100	100	50
				giorni per l'esecuzione del provvedimento di accoglimento con cancellazione informatica	non oltre 5 gg.					50
		C2.1.2 Pubblicazioni elenchi protesti						0	0	0
	C2.2 Brevetti e marchi	C2.2.F Formazione Brevetti e marchi								
		C2.2.1 Gestione domande brevetti e marchi e seguiti	Deposito Marchi Brevetti e simili	Tempo di caricamento sul portale UIBM delle domande	entro 7 giorni dal deposito		15	100	60	100

Sistema Qualità CCIAA Delta Lagunare - Processi e indicatori 2017

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azioni 2017	Indicatori 2017	Standard di periodo 2017	Peso Macro Processo	Peso Processo	Peso Sottoprocesso 2017	Peso Azione 2017	Peso Indicatore 2017	
			Consulenza integrata per l'innovazione tecnologica	numero di fruitori servizio di assistenza integrata per l'innovazione	almeno 50				40	100	
		C2.2.2 Rilascio attestati						0	0	0	
		C2.2.3 Gestione del PIP/PATLIB						0	0	0	
	C2.3 Prezzi e borsa merci	C2.3.F Formazione Prezzi e borsa merci									
		C2.3.1 Gestione listini, rilevazione prezzi e rilascio visti/certificazioni	Rilevazione prezzi	Giorni per la pubblicazione Prezzi Prodotti Petroliferi nel sito internet camerale	non oltre 10 giorni		10	100	100	100	
		C2.3.2 Gestione Borsa merci e sale di contrattazione						0	0	0	
	C2.4 Sanzioni amministrative ex l. 689/81	C2.4.F Formazione Sanzioni amministrative ex l. 689/81									
		C2.4.1 Sanzioni amministrative ex L. 689/81	Sanzioni amministrative provinciali	giorni che intercorrono dalla creazione della pratica fino alla data dell'ingiunzione per sanzioni REA	non oltre 50 giorni		10	100	100	50	
		percentuale di ricorsi su ordinanze emesse		non oltre 15%		20					
		percentuale esito positivo sentenze su totale ricorsi dello stesso anno nel caso in cui i ricorsi abbiano superato il 20% delle ordinanze emesse		almeno 15%		30					
		C2.4.2 Gestione ruoli sanzioni amministrative						0	0	0	
	C2.5 Attivita' in materia di metrologia legale	C2.5.F Formazione Attivita' in materia di metrologia legale									
		C2.5.1 Attività in materia di metrologia legale	Registro assegnatari marchi identificazione metalli preziosi	Giorni dalla data di protocollazione della domanda all'assegnazione del numero marchio (determinazione).	non oltre 60 giorni		20	50	25	100	
			Gestione laboratori di verifica periodica	giorni per accertamento requisiti dalla data della SCIA	non oltre 60 giorni					25	100
			Verifica degli strumenti in dotazione presso le utenze	Percentuale di impianti di carburante (utenze) che hanno ottemperato alla verifica periodica (verifiche della Camera e dei laboratori autorizzati)	80% delle utenze in obbligo di verifica					50	100
		C2.5.2 Attività di sorveglianza e vigilanza in materia di metrologia legale	Gestione centri tecnici tachigrafi digitali	Istruttoria dalla data della domanda completa	non oltre 30 gg.					50	10

Sistema Qualità CCIAA Delta Lagunare - Processi e indicatori 2017

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azioni 2017	Indicatori 2017	Standard di periodo 2017	Peso Macro Processo	Peso Processo	Peso Sottoprocesso 2017	Peso Azione 2017	Peso Indicatore 2017		
		Regolare	Gestione e controllo degli strumenti in dotazione a UM	Numero di controlli interni relativi agli strumenti di lavoro	Verifica del 100% degli strumenti in scadenza				20	100		
			Gestione richieste di verifica degli strumenti	Numero delle richieste protocollate rispetto a quelle archiviate/eseuite/conferite	collocazione del 100% delle richieste di verifica protocollate				10	100		
			Vigilanza strumenti di misura/metalli preziosi/laboratori autorizzati	Numero di strumenti metrologici sottoposti a controlli (sorveglianza)	almeno 900				60	100		
	C2.6 Forme alternative di giustizia	C2.6.F Formazione Forme alternative di giustizia	C2.6.1 Gestione Mediazioni e Conciliazioni	Procedure di mediazione	Numero di domande di mediazione pervenute	almeno 900 procedure di mediazione		15	90	100	100	
			C2.6.2 Gestione Arbitrati	Nomina arbitro da parte del presidente CCIAA	giorni per la nomina arbitro dall'arrivo dell'istanza	non oltre 30 giorni				10	100	
	C2.7 Regolamentazioni e del mercato	C2.7.F Formazione	C2.7.1 Sicurezza e conformità prodotti	Vigilanza sui prodotti	Numero di prodotti sottoposti a controlli	almeno 200		20	40	100	100	
			C2.7.2 Gestione controlli prodotti delle filiere del made in Italy							0	0	0
			C2.7.3 Regolamentazione del mercato e organismi di controllo	Sportello del consumatore	tempo di riscontro/comunicazione avvio istruttoria a reclami e/o pareri	non oltre 10 giorni lavorativi				20	100	100
			C2.7.4 Verifica clausole inique e vessatorie							0	0	0
			C2.7.5 Manifestazioni a premio	Manifestazioni a premio	evasione richieste correttamente compilate pervenute tramite il portale Impresa.gov	100%				10	100	50
					evasione richieste pervenute con un preavviso di almeno 15 gg, extra portale	100%						
			C2.7.6 Ambiente	Gestione MUD	Percentuale di rilascio delle dichiarazioni da parte di Infocamere nella banca dati MUD	Almeno 80% delle dichiarazioni entro novembre				30	20	100
	Iscrizione registro produttori apparecchiature elettriche ed elettroniche	numero di istanze regionali ricevute complete, trattate nel corso del quadrimestre	trattamento al 100% delle istanze ricevute, se corrette e complete, in tempo reale	40	100							

Sistema Qualità CCIAA Delta Lagunare - Processi e indicatori 2017

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azioni 2017	Indicatori 2017	Standard di periodo 2017	Peso Macro Processo	Peso Processo	Peso Sottoprocesso 2017	Peso Azione 2017	Peso Indicatore 2017
			Registro nazionale dei produttori di pile e accumulatori	numero di istanze regionali ricevute complete, trattate nel corso del quadrimestre	trattamento al 100% delle istanze ricevute, in tempo reale				40	100
D1	D1.C Coordinamento PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE					100				
PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	D1.1	D1.1.F Formazione Monitoraggio economia e mercato								
	Monitoraggio economia e mercato	D1.1.1 Studi, indagini congiunturali e rilevazioni statistiche	Osservatorio Economico Provinciale (redazione di rapporti e pubblicazioni economico-statistiche)	numero di canali di diffusione attivati per pubblicazione	almeno 3 canali di diffusione attivati per pubblicazione		20	40	100	100
		D1.1.2 Rilevazioni statistiche per altri committenti e gestione banche dati	Gestione rilevazioni statistiche	Rispetto scadenza rilevazioni fissata dall'Ente titolare dell'indagine	scadenza fissata dall'Ente titolare indagine			60	50	100
			Gestione sportello Informazione Economico-Statistica	Gestione richieste dati: giorni lavorativi di risposta dalla data di arrivo	non oltre 10 giorni lavorativi				50	60
				Diffusione indici Istat: giorni lavorativi per inserimento tabelle Istat nel sito internet	entro 2 giorni lavorativi dal comunicato stampa Istat					40
		D1.1.3 Pubblicazioni						0	0	0
	D1.2	D1.2.F Formazione Formazione professionale rivolta all'esterno								
	Formazione professionale rivolta all'esterno	D1.2.1 Formazione professionale rivolta all'esterno	Formazione / informazione alle imprese su tematiche ambientali / Servizi di formazione rivolti ai clienti	giudizio di customer - segreteria organizzativa per tutte le iniziative gratuite	Risposta alle aspettative: giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi		30	50	50	10
				Giudizio di customer - Risposta alle aspettative PER TUTTE LE INIZIATIVE GRATUITE	Risposta alle aspettative: giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi					10
				Giudizio di customer - relatori PER INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi					20
				percentuale di ritorno dei questionari - per iniziative gratuite -	almeno 40% ritorno questionari					10
				percentuale di ritorno dei questionari - iniziative a pagamento	almeno 70% ritorno dei questionari					10
				giudizio di customer - segreteria organizzativa PER TUTTE LE INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi					20

Sistema Qualità CCIAA Delta Lagunare - Processi e indicatori 2017

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azioni 2017	Indicatori 2017	Standard di periodo 2017	Peso Macro Processo	Peso Processo	Peso Sottoprocesso 2017	Peso Azione 2017	Peso Indicatore 2017
				Giudizio di customer - Risposta alle aspettative PER TUTTE LE INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi					20
			Servizi formazione Conciliazione - Arbitrato	giudizio di customer - relatori - iniziative a pagamento	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi				25	30
				percentuale di ritorno dei questionari - iniziative a pagamento	almeno 70% ritorno dei questionari					20
				giudizio di customer - segreteria organizzativa - iniziative a pagamento	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi					20
				giudizio di customer - risposta alle aspettative - iniziative a pagamento	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi					30
				Servizi formazione estero	giudizio di customer - segreteria organizzativa PER TUTTE LE INIZIATIVE GRATUITE	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi				25
				Giudizio di customer - Risposta alle aspettative PER TUTTE LE INIZIATIVE GRATUITE	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi					20
				giudizio di customer - segreteria organizzativa PER TUTTE LE INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi					10
				Giudizio di customer - Risposta alle aspettative PER TUTTE LE INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi					20
				Giudizio di customer - relatori INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi					10
				percentuale di ritorno dei questionari - per iniziative gratuite	almeno 50% ritorno questionari					10
				percentuale di ritorno dei questionari - iniziative a pagamento	almeno 70% ritorno dei questionari					10
		D1.2.2 Alternanza Scuola-lavoro	Alternanza scuola-lavoro	Coinvolgimento Istituti - Associazioni e Organismi vari	Almeno 50			50	100	100
D1 PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA	D1.3 Promozione territorio e imprese	D1.3.F Formazione Promozione								
		D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo	INTERVENTI ECONOMICI - incentivi alle imprese	n. di incontri formativi con imprese, organismi e associazioni (stakeholders)	Almeno 10 incontri		50	10	0	0

Sistema Qualità CCIAA Delta Lagunare - Processi e indicatori 2017

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azioni 2017	Indicatori 2017	Standard di periodo 2017	Peso Macro Processo	Peso Processo	Peso Sottoprocesso 2017	Peso Azione 2017	Peso Indicatore 2017		
ALLE IMPRESE			Gestione del Fondo perequativo	rispetto dei termini stabiliti da Unioncamere nella realizzazione dei progetti	rispetto dei tempi previsti				100	100		
		D1.3.2 Innovazione e Trasferimento Tecnologico							0	0	0	
		D1.3.3 Internazionalizzazione	Gestione quesiti per l'internazionalizzazione delle imprese	giorni lavorativi per evasione della risposta	non oltre 5 giorni lavorativi					25	100	100
												0
												0
												0
		Organizzazione di workshop e conferenze di commercializzazione in Italia e accoglimento di delegazioni economiche	giudizio di customer - segreteria organizzativa-	giudizio da buono a ottimo in almeno il 75% dei casi	almeno 75%							0
			percentuale di restituzione dei questionari: affidabilità									0
		D1.3.4 Accesso al credito e sostegno alla liquidità	Sostegno al credito e CONFIDI	tempi di emanazione atto liquidazione contributo: non oltre 20 giorni dal completamento dell'istruttoria di liquidazione	almeno 90%					30	100	100
		D1.3.5 Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)	Finanziamenti su fondi regionali, nazionali, comunitari	N. di proposte progettuali presentate come capofila o partner	almeno 3					35	50	70
				Numero di giorni dalla delibera di approvazione dei progetti internazionali (da parte della Giunta) e la pubblicazione sul sito delle schede con le informazioni previste	entro 30 giorni							30
			INTERVENTI ECONOMICI - Promozione interna	tempi di emanazione atto liquidazione contributo non oltre 20 giorni dal completamento dell'istruttoria di liquidazione	almeno il 90% dei casi							50
		Tempi di emanazione atto liquidazione contributo di compartecipazione non oltre 20 gg dal ricevimento della fattura previa verifica della regolarità	Almeno il 90% dei casi	50								