



| Sottoprocesso  | Peso Sottop. | Azione  | Peso Azione | Indicatore  | Standard periodo             | Peso Indicatore | Periodicità | Obiettivo strategico PDP   | Tipologia stakeholder   |   |
|--|--------------|---|-------------|---|------------------------------|-----------------|-------------|--|---|---|
|  |              |   |             |   |                              |                 |             |  | INTERNI   | ESTERNI   |
| A1.1.1: Pianificazione e programmazione camerale   | 40,00        | Performance obiettivi strategici e operativi - Pianificazione | 30          | N. aggiornamenti PDP  | Almeno 1                     | 100             | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo | Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università |
|  |              | Predisposizione del bilancio preventivo                       | 70          | Numero di variazioni di budget (storni)   | non oltre 90 storni all'anno | 100             | Semestrale  | 11. economicità, efficienza ed efficacia della gestione  | Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo | Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università |
| A1.1.2: Monitoraggio e sistema dei controlli   | 50,00        | Controllo di Gestione   | 30          | Numero di report monitoraggio dati contabili sulla base della griglia di rilevazione Pareto                   | almeno 1                     | 100             | Semestrale  | 11. economicità, efficienza ed efficacia della gestione  | Dirigenti - OIV - Organo di controllo - Personale                   |   |
|  |              | Customer satisfaction   | 40          | numero di indagini di customer/anno   | almeno 1                     | 100             | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | personale - Dirigenti - Organi politici - OIV                       | Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università |
|  |              | Performance obiettivi strategici e operativi - Monitoraggio   | 30          | N. di report monitoraggio sottoprocessi (qualità)   | 2 monitoraggi                | 50              | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo | Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università |
|  |              |   |             | N. di report monitoraggio BSC (PDP)   | 2 monitoraggi                | 50              | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo | Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università |
| A1.1.4: Supporto all'OIV   | 10,00        | Segreteria Organismo Indipendente di Valutazione              | 100         | n. incontri per predisposizione/monitoraggio/aggiornamento PDP  | Almeno 2                     | 100             | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Personale - OIV - Dirigenti   |   |
| A1.2.1: Anticorruzione e trasparenza   | 100,00       | Gestione adempimenti in tema di Trasparenza e Anticorruzione  | 100         | Audit di verifica corrispondenza alla normativa   | 2 monitoraggi                | 100             | Semestrale  | 10. Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Camera - implementazione della comunicazione interna/esterna   | Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo | Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università |
| A1.2.2: Adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro e altri obblighi normativi camerali | 0,00         | Privacy   | 0           | NESSUN INDICATORE   | NESSUN TARGET                | 0               |             | 10. Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Camera - implementazione della comunicazione interna/esterna   | Personale - Dirigenti   | Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università |
| A1.3.1: Organizzazione camerale  | 40,00        | Verifiche ispettive interne ed esterne                        | 100         | verifiche interne: percentuale delle azioni verificate sul totale delle azioni programmate annualmente        | 100%                         | 70              | Annuale     | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo | Ente di certificazione  |
|  |              |   |             | verifiche interne: percentuale audit effettuati entro il 30/09 sul totale degli audit programmati annualmente | almeno 85%                   | 30              | Annuale     | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo |   |



| Sottoprocesso  | Peso Sottop. | Azione   | Peso Azione | Indicatore   | Standard periodo   | Peso Indicatore | Periodicità | Obiettivo strategico PDP   | Tipologia stakeholder                                 |   |
|--|--------------|--|-------------|--|--|-----------------|-------------|--|---|---|
|  |              |  |             |  |  |                 |             |  | INTERNI   | ESTERNI   |
| A1.3.2: Sviluppo del personale                       | 60,00        | Formazione del personale   | 50          | valutazione della formazione ricevuta (dal 2018 formazione specialistica ricevuta)   | valutazione superiore o uguale a 7 per almeno il 90% dei corsi                         | 60              | Annuale     | 9. Accrescere e valorizzare le competenze del personale in linea con i cambiamenti e i futuri scenari di operatività del sistema camerale  | personale - Dirigenti                                 | formatore   |
|  |              |  |             | ore di formazione (corsi interni/esterni) del dipendente per cui è previsto  | Almeno 4 ore di formazione l'anno  | 40              | Annuale     | 9. Accrescere e valorizzare le competenze del personale in linea con i cambiamenti e i futuri scenari di operatività del sistema camerale  | personale - Dirigenti                                 | formatore   |
|  |              | Rilevazione clima interno  | 50          | numero di rilevazioni l'anno   | 1 rilevazione (salvo diverse indicazioni dalla Dirigenza)                              | 100             | A Evento    | 9. Accrescere e valorizzare le competenze del personale in linea con i cambiamenti e i futuri scenari di operatività del sistema camerale  | personale - Dirigenti - OIV                           |   |
| A2.1.1: Gestione e supporto organi istituzionali     | 40,00        | Delibere e Determinazioni e Ordini di servizio   | 50          | ORDINI E COMUNICAZIONI DI SERVIZIO: giorni per la pubblicazione in intranet dalla data del provvedimento                             | non oltre 3 giorni   | 20              | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Personale - Dirigenti                                 |   |
|  |              |  |             | DETERMINAZIONI DIRIGENZIALI: giorni medi per la pubblicazione dei titoli dalla data della determina - albo on line -                 | entro 15 giorni  | 20              | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Presidente - Consiglieri - SG - Dirigenti - Personale | Presidente - Consiglieri - SG - Dirigenti - Personale   |
|  |              |  |             | 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 | 30              | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Presidente - Consiglieri - SG - Dirigenti - Personale | Presidente - Consiglieri - SG - Dirigenti - Personale   |
|  |              |  |             | DETERMINAZIONI pubblicazione elenco provvedimenti Dirigenziali nella Sezione Amministrazione trasparente                             | Entro 30 gg. a partire dalle scadenze semestrali fissate al 30 giugno e al 31 dicembre | 30              | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Presidente - Consiglieri - SG - Dirigenti - Personale | Presidente - Consiglieri - SG - Dirigenti - Personale   |
|  |              | Segreteria del Segretario e degli Organi (Presidente, Giunta, Consiglio, Revisori dei Conti) | 50          | Numero di giorni per pubblicazione documentazione nell'area riservata del sito dalla data di convocazione                            | entro 5 giorni   | 100             | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Presidente - Consiglieri - SG                         |   |
| A2.1.3: Assistenza e tutela legale                   | 60,00        | Rassegna Gazzetta Ufficiale escluso BUR  | 20          | Aggiornamento normativo  | entro il terzo giorno lavorativo dalla consultazione on line della GU                  | 100             | Mensile     | 10. Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Camera - implementazione della comunicazione interna/esterna   | tutti gli uffici/servizi camerali - Dirigenti         |   |
|  |              | Tutela legale dell'Ente  | 80          | Attività giudiziali/stragiudiziali: N. pareri/contratti per il gruppo Camera   | almeno 30  | 100             | Annuale     | 10. Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Camera - implementazione della comunicazione interna/esterna   | Presidente - SG - Tutti gli uffici/Servizi camerali   |   |
| A2.3.1: Protocollo generale                          | 80,00        | Protocollazione  | 100         | tempi di risposta dalla data di pervenuto alla protocollazione   | Registrazioni entro 48 ore   | 100             | Mensile     | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Presidente - SG - Dirigenti - Personale               | Mittenti del documento da protocollare  |
| A2.3.2: Gestione documentale                         | 20,00        | Archiviazione  | 100         | tempi di risposta dalla data della domanda   | 48 ore in almeno il 90% dei casi   | 100             | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | tutti gli uffici/servizi camerali                     | Società che gestisce l'archivio   |
| A3.1.1: Comunicazione istituzionale e verso l'utenza | 60,00        | Comunicazione con il cliente   | 25          | tempi di prima risposta ai clienti esterni da URP  | Entro 4 gg. lavorativi dal ricevimento   | 100             | Mensile     | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | tutti gli uffici/servizi camerali                     | Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università |



| Sottoprocesso                               | Peso Sottop. | Azione   | Peso Azione | Indicatore   | Standard periodo  | Peso Indicatore | Periodicità | Obiettivo strategico PDP   | Tipologia stakeholder   |   |
|---|--------------|--|-------------|--|---|-----------------|-------------|--|---|---|
|   |              |  |             |  |   |                 |             |  | INTERNI   | ESTERNI   |
|   |              | Diritto di accesso ai documenti amministrativi                                     | 5           | Tempi di risposta alle domande di accesso  | non oltre 30 giorni   | 100             | Semestrale  | 10. Promuovere il grado di trasparenza e integrità del Gruppo Camera - implementazione della comunicazione interna/esterna   | tutti gli uffici/servizi camerali                                   | Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università |
|   |              | Supporto eventi istituzionali  | 20          | supporto agli eventi organizzati da Servizi/Uffici CCIAA (diffusione/comunicazione dell'evento)  | % degli eventi supportati/comunicati sul tot. eventi gestiti/promossi >= 80%                        | 100             | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Presidente - Consiglieri - Dirigenti                                | Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università |
|   |              | Reclami  | 20          | tempi di risposta  | non oltre 10 giorni in almeno il 95% dei casi   | 100             | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo | Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università |
|   |              | Sito internet  | 10          | numero di rilievi (REC, NC, OSS) per le parti di diretta competenza del sito internet  | Non oltre 5 rilievi   | 100             | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | tutti gli uffici/servizi camerali - Dirigenti                       | Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università |
|   |              | Ufficio Stampa, comunicazione istituzionale - conferenza stampa                    | 20          | Numero di comunicati stampa  | almeno 15   | 100             | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | tutti gli uffici/servizi camerali - Dirigenti - Organi politici     | Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università |
| A3.1.3: Comunicazione interna               | 40,00        | Gestione intranet camerale   | 100         | Adeguamento struttura dall'emanazione degli ODS di organizzazione  | Entro 20 gg. lavorativi   | 100             | Semestrale  | 9. Accrescere e valorizzare le competenze del personale in linea con i cambiamenti e i futuri scenari di operatività del sistema camerale  | personale - Dirigenti   |   |
| B1.1.1: Acquisizione del personale          | 30,00        | Concorsi e progressioni  | 0           | NESSUN INDICATORE  | NESSUN TARGET   | 0               |             | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | personale - SG  | cittadini   |
|   |              | Inserimento nuovo personale a tempo determinato, indeterminato, interinale e stage | 100         | Tempi di abilitazione applicativi Solari, Intranet e lista presenze  | 3 GG lavorativi da inizio servizio previo Ticketing aperto dal Responsabile cui l'unità è assegnata | 100             | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | tutti gli uffici/servizi camerali - nuovo personale                 |   |
| B1.1.3: Trattamento economico del personale | 70,00        | Gestione previdenziale   | 25          | invio documentazione per il pensionamento all'INPS competente  | almeno 4 mesi prima dalla data di cessazione  | 100             | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | personale - Dirigenti   | INPS  |
|   |              | Gestione retributiva   | 25          | % cedolini che comportano rettifiche   | non più del 1% su base annua sul totale dei cedolini emessi   | 60              | Annuale     | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | personale - Dirigenti   | fornitore   |
|   |              |  |             | percentuale modifiche apportate nel cedolino del mese "n" rispetto alle richieste di variazioni pervenute dai dipendenti entro il 5 del mese "n" | 100%  | 40              | Mensile     | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | personale - Dirigenti   | fornitore   |



| Sottoprocesso                                    | Peso Sottop. | Azione  | Peso Azione | Indicatore  | Standard periodo  | Peso Indicatore | Periodicità | Obiettivo strategico PDP   | Tipologia stakeholder                 |   |
|--|--------------|---|-------------|---|---|-----------------|-------------|--|---------------------------------------|---|
|  |              |   |             |   |   |                 |             |  | INTERNI                               | ESTERNI   |
|  |              | Missioni del personale  | 25          | presentazione della cartellina di missioni con richiesta di anticipo  | entro 2 mesi successivi alla missione   | 100             | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | personale - Dirigenti                 |   |
|  |              | Rilevazione presenze  | 25          | pubblicazione giornaliera in intranet della lista presenti/assenti  | Pubblicazione del 100% entro le ore 10.00, esclusi i casi di malfunzionamenti del programma | 100             | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | personale - Dirigenti                 |   |
| B2.1.1: Acquisti beni e servizi                  | 100,00       | Acquisizione  | 50          | tempi per invio ordine al fornitore per acquisizione di beni e servizi richiesta dagli uffici DL              | non oltre 30 giorni   | 100             | Semestrale  | 12. Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio della Camera (portafoglio partecipazioni - razionalizzazione immobili)   | tutti gli uffici e i servizi camerali | fornitori e potenziali fornitori  |
|  |              | Gestione acquisti   | 50          | numero di contratti "ponte" (oltre la proroga contrattuale prevista) in carico al provveditorato              | <= 4  | 100             | Semestrale  | 12. Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio della Camera (portafoglio partecipazioni - razionalizzazione immobili)   | tutti gli uffici e i servizi camerali | fornitori e potenziali fornitori  |
| B2.2.1: Patrimonio                               | 40,00        | Beni mobili e inventario - hardware-  | 100         | Aggiornamento dei beni hardware in XAC entro 3 mesi   | aggiornamento 100%  | 100             | Semestrale  | 12. Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio della Camera (portafoglio partecipazioni - razionalizzazione immobili)   | Settore contabilità                   |   |
| B2.2.2: Servizi di sede e patrimonio immobiliare | 60,00        | Coordinamento e gestione dei sistemi informatici  | 35          | giorni per intervento diretto e/o richiesta al fornitore dalla domanda per modifica abilitazioni informatiche | Non oltre 5 giorni lavorativi   | 100             | Semestrale  | 12. Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio della Camera (portafoglio partecipazioni - razionalizzazione immobili)   | personale - Dirigenti                 | fornitori   |
|  |              | Gestione e manutenzione dei beni immobili   | 65          | Report annuale Camera Servizi con ricognizione degli interventi di manutenzione da eseguire l'anno successivo | entro 15 gg. dalla richiesta della Ragioneria per raccolta dati Preventivo economico        | 50              | Semestrale  | 12. Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio della Camera (portafoglio partecipazioni - razionalizzazione immobili)   | Settore contabilità - Camera Servizi  |   |
|  |              |   |             | fornire alla Ragioneria i dati relativi agli Oneri Comuni e alle Immobilizzazioni per Preventivo Economico    | entro 15 gg. dalla richiesta della Ragioneria per raccolta dati Preventivo economico        | 50              | Semestrale  | 12. Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio della Camera (portafoglio partecipazioni - razionalizzazione immobili)   | Settore contabilità - Camera Servizi  |   |
|  |              | Servizi telefonici: centralino e call center  | 0           | NESSUN INDICATORE   | NESSUN TARGET   | 0               |             | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | tutti gli uffici/servizi camerali     | fornitori e gestori servizi esterni - Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università |
| B3.1.1: Incasso diritto annuale e gestione ruoli | 100,00       | Gestione ricorso diritto annuale  | 50          | termini di legge per la costituzione dell'Ente impositore   | costituzione dell'ente impositore entro i termini di legge                                  | 100             | Semestrale  | 11. economicità, efficienza ed efficacia della gestione  | Settore risorse finanziarie           | Imprese iscritte al RI - Commercialisti   |
|  |              | Riscossione diritto annuale   | 50          | tempi di predisposizione dell'atto di liquidazione del rimborso dalla chiusura dell'istruttoria               | non oltre 30 giorni   | 100             | Mensile     | 11. economicità, efficienza ed efficacia della gestione  | Settore risorse finanziarie           | Imprese iscritte al RI - Commercialisti   |
|  |              | Violazioni diritto annuale: attività sanzionatoria e gestione contenzioso in sede di autotutela | 0           | IN ATTESA DI NUOVO INDICATORE CON PIANO MIGLIORAMENTO PERFORMANCE   |   |                 |             | 11. economicità, efficienza ed efficacia della gestione  | Settore risorse finanziarie           | Imprese iscritte al RI - Commercialisti   |
| B3.2.1: Contabilità                              | 100,00       | Gestione liquidazione mandati   | 20          | Percentuale fatture pagate entro 30 giorni (escluse forniture Infocamere e utenze)                            | almeno 75%  | 50              | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | tutti gli uffici e i servizi camerali | Fornitori   |





| Sottoprocesso  | Peso Sottop. | Azione  | Peso Azione | Indicatore  | Standard periodo                     | Peso Indicatore | Periodicità | Obiettivo strategico PDP   | Tipologia stakeholder   |   |
|--|--------------|---|-------------|---|--------------------------------------|-----------------|-------------|--|---|---|
|  |              |   |             |   |                                      |                 |             |  | INTERNI   | ESTERNI   |
|  |              |   |             | Media giorni per il pagamento delle fatture (escluse forniture infocamere e utenze)   | 30 giorni                            | 50              | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | tutti gli uffici e i servizi camerali                               | Fornitori   |
|  |              | Gestione regolarizzazione entrate               | 20          | Valore PE (Provvisori di entrata) regolarizzati/totale Valore PE pervenuti  | almeno il 92%                        | 100             | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | tutti gli uffici e i servizi camerali                               |   |
|  |              | Monitoraggio esercizio finanziario A.s.Po.      | 5           | valore massimo della perdita d'esercizio  | non superiore a € 300.000,00         | 100             | Annuale     | 11. economicità, efficienza ed efficacia della gestione  | ASPO  |   |
|  |              | Partecipazioni                                  | 10          | comunicazione in Giunta del resoconto delle assemblee entro 3 mesi dal ricevimento del relativo verbale                         | almeno nel 70% dei casi              | 100             | Annuale     | 12. Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio della Camera (portafoglio partecipazioni - razionalizzazione immobili)   | Presidente - Consiglieri - SG                                       | Partecipate   |
|  |              | Predisposizione del bilancio di esercizio       | 20          | media dei risultati percentuali degli indicatori relativi alle azioni: REGOLARIZZAZIONI ENTRATE e GESTIONE LIQUIDAZIONE MANDATI | almeno il 80%                        | 100             | Annuale     | 12. Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio della Camera (portafoglio partecipazioni - razionalizzazione immobili)   | Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo | Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università |
|  |              | Rimborso diritti di segreteria                  | 20          | Tempo intercorrente tra istanza (data protocollo in arrivo) e data del mandato di pagamento                                     | non oltre 60 giorni                  | 100             | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Settore risorse finanziarie   | Imprese iscritte al RI - Commercialisti - Clienti servizi sottoposti a diritto  |
|  |              | Supporto alla contabilità di Unioncamere Veneto | 5           | Assistenza contabile c/o Unioncamere Veneto   | almeno 10 giorni lavorativi all'anno | 100             | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Dirigente responsabile  | Unioncamere Veneto  |
| C1.1.1: Istruttoria pratiche su istanza di parte e aggiornamento Registro Imprese, REA, AA | 35,00        | Gestione pratiche AIA                           | 35          | percentuale di richieste di correzione su totale pratiche evase   | non oltre 0,5%                       | 100             | Semestrale  | 7. Semplificazione e sburocratizzazione degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese  | Dirigente responsabile  | Imprese   |
|  |              | Pratiche telematiche del Registro Imprese       | 65          | percentuale di richieste di correzione su totale pratiche evase   | non oltre 0,5%                       | 15              | Semestrale  | 7. Semplificazione e sburocratizzazione degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese  | Dirigente responsabile  | Imprese   |
|  |              |   |             | percentuale di pratiche lavorate entro i 5 gg   | almeno il 60%                        | 85              | Annuale     | 7. Semplificazione e sburocratizzazione degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese  | Dirigente responsabile  | Imprese   |
| C1.1.2: Procedure abilitative  | 20,00        | Gestione Agenti d'Affari in mediazione          | 20          | tempi di conclusione dalla prima prova scritta  | entro 120 giorni                     | 100             | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Dirigente responsabile  | utenti  |
|  |              | Gestione mediatori marittimi                    | 20          | Tempo di organizzazione dell'esame dalla data di scadenza della presentazione delle domande                                     | entro 120 giorni                     | 100             | A Evento    | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Dirigente responsabile  | utenti  |



| Sottoprocesso   | Peso Sottop. | Azione   | Peso Azione | Indicatore  | Standard periodo              | Peso Indicatore | Periodicità | Obiettivo strategico PDP   | Tipologia stakeholder  |                                   |
|---|--------------|--|-------------|---|-------------------------------|-----------------|-------------|--|------------------------|-----------------------------------|
|   |              |  |             |   |                               |                 |             |  | INTERNI                | ESTERNI                           |
|   |              | Gestione raccomandatari marittimi                                  | 10          | Tempo per lo svolgimento della sessione dell'esame dall'ultimo giorno per la presentazione delle domande  | entro 120 giorni              | 100             | A Evento    | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Dirigente responsabile | utenti                            |
|   |              | Gestione Ruoli Conducenti Servizi Pubblici non di linea            | 10          | giorni impiegati dall'arrivo del provvedimento della Provincia/Città Metropolitana all'iscrizione nei Ruoli   | entro 20 giorni               | 100             | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Dirigente responsabile | utenti                            |
|   |              | Gestione Ruolo Periti ed Esperti                                   | 20          | giorni dalla protocollazione della domanda se corretta e completa, all'iscrizione   | non oltre 20 gg.              | 100             | Mensile     | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Dirigente responsabile | utenti                            |
|   |              | Gestione spedizionieri   | 20          | Tempo per liberazione/sostituzione polizza fidejussoria   | 30 giorni                     | 100             | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Dirigente responsabile | utenti                            |
| C1.1.4: Interrogazione del Registro Imprese e altre attività di sportello   | 25,00        | Procedure concorsuali e pene accessorie                            | 0           | NESSUN INDICATORE   | NESSUN TARGET                 | 0               |             | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Dirigente responsabile | Imprese - liquidatore - tribunale |
|   |              | Rilascio certificati uso cause lavoro                              | 5           | Tempi di rilascio certificati   | Non oltre 8 giorni lavorativi | 100             | Semestrale  | 7. Semplificazione e sburocratizzazione degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese  | Dirigente responsabile | Imprese - cittadini - istituzioni |
|   |              | Rilascio certificazioni e visure                                   | 20          | tempi di rilascio certificazioni storiche da fascicolo cartaceo   | entro 20 giorni               | 100             | Semestrale  | 7. Semplificazione e sburocratizzazione degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese  | Dirigente responsabile | Imprese - cittadini - istituzioni |
|   |              | Rilascio copie atti e bilanci                                      | 20          | tempi di rilascio per copie e atti archiviati otticamente dalla data dell'avvenuto pagamento  | non oltre 4 giorni lavorativi | 50              | Semestrale  | 7. Semplificazione e sburocratizzazione degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese  | Dirigente responsabile | Imprese - cittadini - istituzioni |
|   |              |  | 20          | tempi di rilascio per atti cartacei dalla data di attestazione del pagamento  | non oltre 8 giorni lavorativi | 50              | Semestrale  | 7. Semplificazione e sburocratizzazione degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese  | Dirigente responsabile | Imprese - cittadini - istituzioni |
|   |              | Rilascio elenchi merceologici                                      | 20          | tempi di consegna dalla data di attestazione del pagamento  | non oltre 4 giorni lavorativi | 100             | Mensile     | 7. Semplificazione e sburocratizzazione degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese  | Dirigente responsabile | Imprese - cittadini - istituzioni |
|   |              | Rilascio nulla osta cittadini extracomunitari                      | 0           | NESSUN INDICATORE   | NESSUN TARGET                 | 0               |             | 7. Semplificazione e sburocratizzazione degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese  | Dirigente responsabile | Imprese - cittadini - istituzioni |
|   |              | Vidimazione e bollatura libri, formulari e registri                | 35          | tempi di messa a disposizione al richiedente dei libri, formulari e registri vidimati e bollati dalla data di richiesta                             | non oltre 10 gg lavorativi    | 100             | Mensile     | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Dirigente responsabile | Imprese                           |
| C1.1.7: Accertamenti, iscrizioni, cancellazioni e altre pratiche di ufficio | 20,00        | Accertamenti, iscrizioni, cancellazioni e altre pratiche d'ufficio | 50          | <b>Numero di posizioni cancellate e/o trasmesse al Giudice e numero di posizioni iscritte a seguito provvedimenti del conservatore o giudiziari</b> | almeno 100                    | 100             | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Dirigente responsabile | Imprese                           |



| Sottoprocesso  | Peso Sottop. | Azione  | Peso Azione | Indicatore   | Standard periodo                              | Peso Indicatore | Periodicità | Obiettivo strategico PDP   | Tipologia stakeholder   |  |
|--|--------------|---|-------------|--|---|-----------------|-------------|--|---|--|
|  |              |   |             |  |   |                 |             |  | INTERNI   | ESTERNI  |
|  |              | Sanzioni del Registro Imprese                                   | 50          | numero di trasmissioni annuale del rapporto dei verbali emessi nell'anno precedente all'ufficio sanzione provinciale | almeno 4 trasmissioni l'anno                  | 100             | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Dirigente responsabile  | Imprese  |
| C1.2.2: Servizi SUAP rivolti alle imprese  | 0,00         | Gestione SUAP   | 0           | NESSUN INDICATORE  | NESSUN TARGET                                 | 0               |             | 7. Semplificazione e sburocratizzazione degli adempimenti amministrativi per il sistema delle imprese  | Dirigente responsabile  | Comuni - Imprese - Liberi professionisti - INPS              |
| C2.2.3: Servizi a garanzia della regolarità di concorsi e operazioni a premio a tutela del consumatore e della fede pubblica | 0,00         | Manifestazioni a premio   | 0           | NESSUN INDICATORE  | NESSUN TARGET                                 | 0               |             | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, tutela del mercato, legalità e green economy  | Dirigente responsabile - Servizio sanzioni  | Imprese - Unioncamere - MISE - Organi di polizia giudiziaria |
| C2.3.2: Vigilanza sicurezza prodotti e settori   | 100,00       | Vigilanza sui prodotti  | 100         | Numero di prodotti sottoposti a controlli  | almeno 250                                    | 100             | Mensile     | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, tutela del mercato, legalità e green economy  | Dirigente responsabile - Servizio sanzioni  | Imprese - Unioncamere - MISE - Organi di polizia giudiziaria |
| C2.4.1: Gestione sanzioni amministrative ex L. 689/81  | 100,00       | Sanzioni amministrative provinciali                             | 100         | giorni che intercorrono dalla creazione della pratica fino alla data dell'ingiunzione per sanzioni REA               | non oltre 50 giorni                           | 50              | Semestrale  | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, tutela del mercato, legalità e green economy  | Dirigente responsabile - Ufficio metrico e vigilanza - Servizio tutela del consumatore - Registro Imprese - Ufficio sanzioni Registro imprese | Imprese - Organi di polizia giudiziaria                      |
|  |              |   |             | percentuale di ricorsi su ordinanze emesse   | non oltre il 15%                              | 20              | Semestrale  | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, tutela del mercato, legalità e green economy  | Dirigente responsabile - Ufficio metrico e vigilanza - Servizio tutela del consumatore - Registro Imprese - Ufficio sanzioni Registro imprese | Imprese - Organi di polizia giudiziaria                      |
|  |              |   |             | percentuale esito positivo sentenze su totale ricorsi dello stesso anno  | <b>almeno 20%</b>                             | 30              | Semestrale  | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, tutela del mercato, legalità e green economy  | Dirigente responsabile - Ufficio metrico e vigilanza - Servizio tutela del consumatore - Registro Imprese - Ufficio sanzioni Registro imprese | Imprese - Organi di polizia giudiziaria                      |
| C2.5.1: Verifiche prime e verifiche periodiche su strumenti nazionali  | 30,00        | Gestione e controllo degli strumenti in dotazione a UM          | 100         | Numero di controlli interni relativi agli strumenti di lavoro  | Verifica del 100% degli strumenti in scadenza | 100             | Semestrale  | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, tutela del mercato, legalità e green economy  | Dirigente responsabile - Settore risorse finanziarie  | Imprese  |
| C2.5.2: Gestione controlli casuali e in contraddittorio  | 20,00        | Controlli casuali o in contraddittorio su strumenti in servizio | 100         | Numero di strumenti metrologici sottoposti a controlli (vigilanza)   | almeno 750                                    | 100             | Semestrale  | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, tutela del mercato, legalità e green economy  | Dirigente responsabile - Settore risorse finanziarie  | Imprese  |
| C2.5.6: Attività connesse alle autorizzazioni dei centri tecnici per tachigrafi analogici e digitali                         | 30,00        | Gestione centri tecnici tachigrafi digitali                     | 100         | Istruttoria dalla data della domanda completa  | Non oltre 30 gg.                              | 100             | Mensile     | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, tutela del mercato, legalità e green economy  | Dirigente responsabile  | Imprese - Unincamere - MISE                                  |



| Sottoprocesso   | Peso Sottop. | Azione  | Peso Azione | Indicatore  | Standard periodo  | Peso Indicatore | Periodicità | Obiettivo strategico PDP   | Tipologia stakeholder                                |  |
|---|--------------|---|-------------|---|---|-----------------|-------------|--|--|--|
|   |              |   |             |   |   |                 |             |  | INTERNI  | ESTERNI                                    |
| C2.5.8: Tenuta del registro degli assegnatari dei marchi di identificazione per i metalli preziosi                        | 20,00        | Registro assegnatari marchi identificazione metalli preziosi              | 100         | Giorni dalla data di protocollazione della domanda all'assegnazione del numero marchio (determinazione) | non oltre 60 giorni   | 100             | Mensile     | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, tutela del mercato, legalità e green economy  | Dirigente responsabile                               | Imprese - MISE                             |
| C2.5.9: Concessione marchi di identificazione dei metalli preziosi  | 0,00         | Allestimento marchio (punzonatura o tecnologia laser)                     | 0           | NESSUN INDICATORE   | NESSUN TARGET   | 0               |             | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, tutela del mercato, legalità e green economy  | Dirigente responsabile                               | Imprese - MISE                             |
| C2.5.10: Vigilanza su marchi concessi   | 0,00         | Gestione procedure di verifica ispettiva presso la sede dell'assegnatario | 0           | NESSUN INDICATORE   | NESSUN TARGET   | 0               |             | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, tutela del mercato, legalità e green economy  | Dirigente responsabile - Settore risorse finanziarie | Imprese                                    |
| C2.6.1: Aggiornamento Registro Protesti su istanza di parte   | 100,00       | Gestione Protesti   | 100         | Tempi per adozione provvedimenti dalla presentazione dell'istanza di cancellazione                      | non oltre 20 gg.  | 50              | Mensile     | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, tutela del mercato, legalità e green economy  | Dirigente responsabile                               | Imprese - cittadini - Istituzioni - Banche |
|   |              |   |             | giorni per l'esecuzione del provvedimento di accoglimento con cancellazione informatica                 | non oltre 5 gg.   | 50              | Mensile     | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, tutela del mercato, legalità e green economy  | Dirigente responsabile                               | Imprese - cittadini - Istituzioni - Banche |
| C2.8.2: Rilevazione prezzi e tariffe  | 100,00       | Rilevazione prezzi  | 100         | Giorni per la pubblicazione Prezzi Prodotti Petroliiferi nel sito internet camerale                     | non oltre 10 giorni lavorativi (esclusi giorni sospensione per sollecito)           | 100             | Semestrale  | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, tutela del mercato, legalità e green economy  | Dirigente responsabile                               | Imprese - cittadini - Istituzioni          |
| C2.10.1: Supporto alla presentazione delle domande di deposito marchi, brevetti e altri titoli di proprietà intellettuale | 100,00       | Deposito Marchi Brevetti e simili   | 100         | Tempo di caricamento domande nel portale UIBM   | Entro 7 giorni lavorativi dal deposito  | 100             | Semestrale  | 1. Favorire e supportare la digitalizzazione dei processi aziendali e l'ammodernamento tecnologico del sistema delle imprese (digitalizzazione - innovazione)  | Dirigente responsabile                               | Imprese - cittadini - Istituzioni          |
| D1.1.1: Servizi informativi, monitoraggio mercati, formazione e orientamento all'export                                   | 100,00       | Gestione quesiti per l'internazionalizzazione delle imprese               | 100         | giorni lavorativi per evasione della risposta   | non oltre 5 giorni lavorativi   | 100             | Semestrale  | 2. Sostegno al sistema delle imprese con politiche di internazionalizzazione in accordo con gli organismi regionali e nazionali e il supporto all'accesso alle diverse forme di finanziamento (credito)                              | Dirigente responsabile - settore programmazione      | Imprese                                    |
| D1.2.1: Servizi certificativi per l'export  | 100,00       | Rilascio certificazioni estere  | 100         | tempi di rilascio Carnet Ata dalla data di richiesta  | non oltre 3 giorni lavorativi   | 50              | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Dirigente responsabile                               | Imprese - Consolati - Dogane               |
|   |              |   |             | <b>consegna della PEC con certificato d'origine richiesto con procedura di stampa in azienda</b>        | <b>non oltre 2 gg. lavorativi dalla ricezione della pratica completa e corretta</b> | 50              | Semestrale  | 8. Riorganizzazione dei servizi in un'ottica di ottimizzazione dei costi/efficienza anche attraverso forme di collaborazione con Enti del sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Dirigente responsabile                               | Imprese - Consolati - Dogane               |





| Sottoprocesso   | Peso Sottop. | Azione   | Peso Azione | Indicatore  | Standard periodo             | Peso Indicatore | Periodicità | Obiettivo strategico PDP  | Tipologia stakeholder   |   |
|---|--------------|--|-------------|---|------------------------------|-----------------|-------------|---|---|---|
|   |              |  |             |   |                              |                 |             |   | INTERNI   | ESTERNI   |
| D2.1.3 Promozione servizi del PID   | 0,00         | Servizi informativi e di supporto, assistenza e orientamento e attività di promozione erogati dal PID camerale | 0           | NESSUN INDICATORE   | NESSUN TARGET                | 0               |             | 1. Favorire e supportare la digitalizzazione dei processi aziendali e l'ammodernamento tecnologico del sistema delle imprese (digitalizzazione - innovazione)   | Dirigente responsabile - settore promozione e sviluppo del territorio - Direttore Camera Servizi - Servizi Settore semplificazione amministrativa | Imprese - professionisti - associazioni di categoria - Camera Servizi S.r.l. - Unioncamere Veneto e Nazionale         |
| D2.2.1: Servizi connessi all'Agenda Digitale e altri servizi digitali   | 100,00       | Rilascio e rinnovo dispositivi di firma digitale e carte tachigrafiche   | 70          | giorni dalla richiesta alla consegna non al diretto interessato e presso altre sedi   | non oltre 10 giorni          | 100             | Semestrale  | 1. Favorire e supportare la digitalizzazione dei processi aziendali e l'ammodernamento tecnologico del sistema delle imprese (digitalizzazione - innovazione)   | Dirigente responsabile  | utenti  |
|   |              | Rilascio SPID  | 30          | n° SPID rilasciati  | almeno 200 SPID rilasciati   | 100             | Semestrale  | 1. Favorire e supportare la digitalizzazione dei processi aziendali e l'ammodernamento tecnologico del sistema delle imprese (digitalizzazione - innovazione)   | Dirigente responsabile  | cittadini   |
| D3.1.2: Realizzazione di progetti istituzionali per lo sviluppo dell'industria del turismo e dei beni culturali e la valorizzazione delle   | 100,00       | INTERVENTI ECONOMICI - Promozione interna  | 100         | <b>tempi di emanazione scheda di liquidazione contributo (escluso bandi) non oltre 10 giorni dalla data di rendicontazione completa</b>               | almeno il 90% dei casi       | 40              | Mensile     | 2. Sostegno al sistema delle imprese con politiche di internazionalizzazione in accordo con gli organismi regionali e nazionali e il supporto all'accesso alle diverse forme di finanziamento (credito) | Dirigente responsabile - settore programmazione   | Imprese - cittadini - istituzioni   |
|   |              |  |             | nr di gg dall'approvazione della graduatoria dei beneficiari alla pubblicazione nel sito per l'opportuna pubblicità                                   | <b>entro 5 gg lavorativi</b> | 20              | Semestrale  | 2. Sostegno al sistema delle imprese con politiche di internazionalizzazione in accordo con gli organismi regionali e nazionali e il supporto all'accesso alle diverse forme di finanziamento (credito) | Dirigente responsabile - settore programmazione   | Imprese - cittadini - istituzioni   |
|   |              |  |             | <b>Tempi di comunicazione trasferimento risorse a Camera Servizi non oltre 20 gg dal provvedimento di concessione contributo in compartecipazione</b> | almeno il 90% dei casi       | 40              | Mensile     | 2. Sostegno al sistema delle imprese con politiche di internazionalizzazione in accordo con gli organismi regionali e nazionali e il supporto all'accesso alle diverse forme di finanziamento (credito) | Dirigente responsabile - settore programmazione   | Imprese - cittadini - istituzioni   |
| D3.1.2: Realizzazione di progetti istituzionali per lo sviluppo dell'industria del turismo e dei beni culturali e la valorizzazione delle eccellenze produttive in ottica di marketing territoriale | 0,00         | Sostegno al credito e CONFIDI  | 0           | NESSUN INDICATORE   | NESSUN TARGET                | 0               |             | 2. Sostegno al sistema delle imprese con politiche di internazionalizzazione in accordo con gli organismi regionali e nazionali e il supporto all'accesso alle diverse forme di finanziamento (credito) | Dirigente responsabile - settore programmazione   | Imprese - Confidi   |
| D4.2.2: Servizi individuali a supporto dell'alternanza scuola/lavoro e formazione per il lavoro   | 100,00       | Alternanza scuola-lavoro   | 100         | Coinvolgimento Istituti-Associazioni e Organismi vari   | Almeno 50                    | 100             | Semestrale  | 3. Promozione e supporto all'orientamento al lavoro ed alle professioni e sviluppo dell'imprenditorialità (politiche attive del lavoro - nuova impresa - ricambio generazionale)                        | Dirigente responsabile - settore programmazione   | Imprese - Istituzioni - studenti - Scuole - Università  |
| D5.2.1: Gestione albo gestori ambientali  | 100,00       | Albo nazionale dei gestori ambientali  | 100         | percentuale richieste di correzione provvedimenti autorizzatori   | non oltre il 2%              | 50              | Semestrale  | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, tutela del mercato, legalità e green economy   | Dirigente responsabile  | Imprese - Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare - Comitato nazionale - CCIAA della regione |



| Sottoprocesso   | Peso Sottop. | Azione  | Peso Azione | Indicatore  | Standard periodo   | Peso Indicatore | Periodicità | Obiettivo strategico PDP  | Tipologia stakeholder                           |   |
|---|--------------|---|-------------|---|--|-----------------|-------------|---|---|---|
|   |              |   |             |   |  |                 |             |   | INTERNI   | ESTERNI   |
|   |              |   |             | Numero di corsi di formazione gratuiti per accesso portale online   | almeno 3   | 50              | Semestrale  | 4. Incrementare l'attrattività del territorio e la competitività del sistema delle imprese (rigenerazione urbana - sostenibilità ambientale - cultura e turismo - marketing)                            | Dirigente responsabile                          | Imprese - Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare - Comitato nazionale - CCIAA della regione |
| D5.3.1: Pratiche ed adempimenti ambientali                            | 50,00        | Gestione MUD  | 0           | NESSUN INDICATORE   | NESSUN TARGET  | 0               |             | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, tutela del mercato, legalità e green economy   | Dirigente responsabile                          | Imprese   |
|   |              | Iscrizione registro produttori apparecchiature elettriche ed elettroniche                                 | 50          | numero di istanze regionali ricevute complete, trattate nel corso del semestre  | trattamento al 100% delle istanze ricevute, se corrette e complete, in tempo reale | 100             | Semestrale  | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, tutela del mercato, legalità e green economy   | Dirigente responsabile                          | Imprese   |
|   |              | Registro nazionale dei produttori di pile e accumulatori  | 50          | numero di istanze regionali ricevute complete, trattate nel corso del semestre  | trattamento al 100% delle istanze ricevute, se corrette e complete, in tempo reale | 100             | Semestrale  | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, tutela del mercato, legalità e green economy   | Dirigente responsabile                          | Imprese   |
|   |              | Registro telematico nazionale gas fluorurati  | 0           | NESSUN INDICATORE   | NESSUN TARGET  | 0               |             | 4. Incrementare l'attrattività del territorio e la competitività del sistema delle imprese (rigenerazione urbana - sostenibilità ambientale - cultura e turismo - marketing)                            | Dirigente responsabile                          | Imprese   |
| D5.3.2: Servizi informativi registri ambientali e MUD                 | 50,00        | Formazione / informazione alle imprese su tematiche ambientali / Servizi di formazione rivolti ai clienti | 100         | giudizio di customer iniziative formative e informative - SEGRETERIA ORGANIZZATIVA  | giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi                                  | 30              | A Evento    | 4. Incrementare l'attrattività del territorio e la competitività del sistema delle imprese (rigenerazione urbana - sostenibilità ambientale - cultura e turismo - marketing)                            | Dirigente responsabile - Settore programmazione | Imprese - cittadini - istituzioni   |
|   |              |   |             | giudizio di customer iniziative formative e informative - RISPOSTA ALLE ASPETTATIVE   | giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi                                  | 30              | A Evento    | 4. Incrementare l'attrattività del territorio e la competitività del sistema delle imprese (rigenerazione urbana - sostenibilità ambientale - cultura e turismo - marketing)                            | Dirigente responsabile - Settore programmazione | Imprese - cittadini - istituzioni   |
|   |              |   |             | percentuale di ritorno dei questionari  | ritorno pari ad almeno il 40% dei questionari                                      | 40              | A Evento    | 4. Incrementare l'attrattività del territorio e la competitività del sistema delle imprese (rigenerazione urbana - sostenibilità ambientale - cultura e turismo - marketing)                            | Dirigente responsabile - Settore programmazione | Imprese - cittadini - istituzioni   |
| D6.1.1: Servizi di assistenza allo sviluppo di start-up e PMI         | 45,00        | Finanziamenti su fondi regionali, nazionali, comunitari   | 100         | 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 60 giorni  | 10              | Semestrale  | 2. Sostegno al sistema delle imprese con politiche di internazionalizzazione in accordo con gli organismi regionali e nazionali e il supporto all'accesso alle diverse forme di finanziamento (credito) | Dirigente responsabile - settore programmazione | Imprese - cittadini - istituzioni   |
|   |              |   |             | Percentuale di utilizzo delle risorse pianificate per anno  | almeno 70%   | 20              | Semestrale  | 2. Sostegno al sistema delle imprese con politiche di internazionalizzazione in accordo con gli organismi regionali e nazionali e il supporto all'accesso alle diverse forme di finanziamento (credito) | Dirigente responsabile - settore programmazione | Imprese - cittadini - istituzioni   |
|   |              |   |             | percentuale di partecipazione alle riunioni di progetto previste nell'anno  | almeno 90%   | 70              | Semestrale  | 2. Sostegno al sistema delle imprese con politiche di internazionalizzazione in accordo con gli organismi regionali e nazionali e il supporto all'accesso alle diverse forme di finanziamento (credito) | Dirigente responsabile - settore programmazione | Imprese - cittadini - istituzioni   |
| D6.1.2: Servizi di assistenza a supporto dello sviluppo delle imprese | 10,00        | Gestione del Fondo perequativo  | 100         | rispetto dei termini di adesione ai progetti  | rispetto dei tempi previsti  | 100             | Semestrale  | 11. economicità, efficienza ed efficacia della gestione   | Dirigente responsabile - settore programmazione | Imprese - Istituzioni - Unioncamere   |



| Sottoprocesso  | Peso Sottop. | Azione   | Peso Azione | Indicatore   | Standard periodo   | Peso Indicatore | Periodicità | Obiettivo strategico PDP  | Tipologia stakeholder   |   |
|--|--------------|--|-------------|--|--|-----------------|-------------|---|---|---|
|  |              |  |             |  |  |                 |             |   | INTERNI   | ESTERNI   |
| D6.1.3: Servizi a supporto dell'innovazione e del trasferimento tecnologico        | 45,00        | Consulenza integrata per l'innovazione tecnologica   | 100         | numero di fruitori servizio di assistenza integrata per l'innovazione                      | almeno 35 complessivi "gruppo camera"                                    | 100             | Semestrale  | 1. Favorire e supportare la digitalizzazione dei processi aziendali e l'ammodernamento tecnologico del sistema delle imprese (digitalizzazione - innovazione) | Dirigente responsabile  | Imprese - cittadini - Istituzioni   |
| D6.3.1: Servizi di informazione economica a supporto della competitività delle pmi | 100,00       | Gestione rilevazioni statistiche   | 50          | Rispetto scadenza rilevazioni fissata dall'Ente titolare dell'indagine                     | scadenza fissata dall'Ente titolare indagine (90% dei casi)              | 100             | Semestrale  | 5. Supportare il sistema delle imprese nella conoscenza e capacità di analisi del contesto attuale e futuro (analisi degli scenari)                           | Dirigente responsabile - Settore programmazione               | Imprese - cittadini - istituzioni   |
|  |              | Gestione sportello Informazione Economico-Statistica   | 50          | Diffusione indici Istat: giorni lavorativi per inserimento tabelle Istat nel sito internet | entro 3 giorni lavorativi dal comunicato stampa Istat (nel 90% dei casi) | 40              | Semestrale  | 5. Supportare il sistema delle imprese nella conoscenza e capacità di analisi del contesto attuale e futuro (analisi degli scenari)                           | Dirigente responsabile - Settore programmazione               | Imprese - cittadini - istituzioni   |
|  |              |  |             | Gestione richieste dati: giorni lavorativi di risposta dalla data di arrivo                | non oltre 15 giorni lavorativi (nel 90% dei casi)                        | 60              | Semestrale  | 5. Supportare il sistema delle imprese nella conoscenza e capacità di analisi del contesto attuale e futuro (analisi degli scenari)                           | Dirigente responsabile - Settore programmazione               | Imprese - cittadini - istituzioni   |
|  |              | Osservatorio Economico Provinciale (redazione di rapporti e pubblicazioni economico-statistiche) | 0           | NESSUN INDICATORE  | NESSUN TARGET  | 0               |             | 5. Supportare il sistema delle imprese nella conoscenza e capacità di analisi del contesto attuale e futuro (analisi degli scenari)                           | Dirigente responsabile - Settore programmazione               | Imprese - cittadini - istituzioni   |
| F1.1.1: Gestione della concessione in uso di sedi, sale e spazi camerali           | 100,00       | Gestione delle sale  | 100         | numero di NC/OSS/REC rilevate sull'Azione  | non più di 3   | 100             | Semestrale  | 12. Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio della Camera (portafoglio partecipazioni - razionalizzazione immobili)                                | Camera Servizi - Servizio gestione immobili del Gruppo camera | Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università |