

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azione	Indicatore	Standard	Obiettivo strategico PDP
A1 CICLO DI GESTIONE DELLE PERFORMANCE	A1.1 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	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi
			Predisposizione del bilancio preventivo	Numero di variazioni di budget (storni)	non oltre 90 storni all'anno	20. Ottimizzare l'utilizzo del patrimonio immobiliare dell'ente attraverso razionalizzazioni e recupero di risorse da investire a favore della comunità delle imprese
		A1.1.2 Monitoraggio, misurazione, valutazione e rendicontazione	Controllo di Gestione	Numero di report monitoraggio dati contabili sulla base della griglia di rilevazione Pareto	almeno 1	20. Ottimizzare l'utilizzo del patrimonio immobiliare dell'ente attraverso razionalizzazioni e recupero di risorse da investire a favore della comunità delle imprese
			Gestione adempimenti in tema di Trasparenza e Anticorruzione	Audit di verifica corrispondenza alla normativa	2 monitoraggi	2. Promuovere l'integrità e la trasparenza del Gruppo Camera Delta-Lagunare
			Performance obiettivi strategici e operativi - Monitoraggio	N. di report monitoraggio BSC	2 monitoraggi	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi
				N. di report monitoraggio sottoprocessi	2 monitoraggi	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi
	A1.2 Sistemi di gestione	A1.2.1 Sistemi di Gestione	Reclami	tempi di risposta	non oltre 10 giorni in almeno il 95% dei casi	17. Accrescere e valorizzare le competenze del personale del Gruppo Delta - Lagunare nei vari processi di innovazione e digitalizzazione della P.A. nonché nella cultura della programmazione e controllo
			Verifiche ispettive interne ed esterne	VERIFICHE INTERNE: percentuale degli uffici verificati su totale uffici definito in sede di programmazione	esattamente il 100%	17. Accrescere e valorizzare le competenze del personale del Gruppo Delta - Lagunare nei vari processi di innovazione e digitalizzazione della P.A. nonché nella cultura della programmazione e controllo
				VERIFICHE INTERNE: % dei SP verificati sul totale lista SP in rapporto agli uffici definiti in sede di programmazione	almeno il 50%	17. Accrescere e valorizzare le competenze del personale del Gruppo Delta - Lagunare nei vari processi di innovazione e digitalizzazione della P.A. nonché nella cultura della programmazione e controllo
				Concessione patrocini	Tempi di risposta al soggetto richiedente il patrocinio	entro 3 giorni dalla presa visione e risposta del Presidente in relazione alla concessione o meno del Patrocinio
Delibere e Determinazioni e Ordini di servizio		DELIBERE: scadenza per la rilegatura delle delibere dell'anno	entro 30 settembre dell'anno solare successivo	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi		
		ORDINI E COMUNICAZIONI DI SERVIZIO: giorni per la pubblicazione in intranet dalla data del provvedimento	non oltre 3 giorni	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi		
		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	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi		
		DETERMINAZIONI DIRIGENZIALI: giorni medi per la pubblicazione dei titoli dalla data della determina - albo on line -	entro 15 giorni	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi		
		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	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi		

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azione	Indicatore	Standard	Obiettivo strategico PDP
A2 RAPPRESENTANZA, AFFARI GENERALI E SEGRETERIA	A2.1 Gestione e supporto organi istituzionali	A2.1.1 Gestione e supporto organi istituzionali		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	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi
			Eventi Istituzionali	numero di eventi istituzionali realizzati	almeno 5	15. Rafforzare la comunicazione pubblica quale attività di ascolto e partecipazione fra Camera e Stakeholders e promuovere l'open government data e la relativa interoperabilità
				numero di nuovi eventi realizzati	almeno 2	15. Rafforzare la comunicazione pubblica quale attività di ascolto e partecipazione fra Camera e Stakeholders e promuovere l'open government data e la relativa interoperabilità
			Premiazione del lavoro, del progresso economico e dell'innovazione	n. media che trattano della premiazione	almeno 10	15. Rafforzare la comunicazione pubblica quale attività di ascolto e partecipazione fra Camera e Stakeholders e promuovere l'open government data e la relativa interoperabilità
			Privacy	N procedure interattive del sito camerale aggiornate con il consenso al trattamento dei dati personali selezionabile	Almeno 8	15. Rafforzare la comunicazione pubblica quale attività di ascolto e partecipazione fra Camera e Stakeholders e promuovere l'open government data e la relativa interoperabilità
			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	15. Rafforzare la comunicazione pubblica quale attività di ascolto e partecipazione fra Camera e Stakeholders e promuovere l'open government data e la relativa interoperabilità
			Segreteria Organismo Indipendente di Valutazione	Numero di incontri con aree funzionali per la verifica avanzamento attività	Almeno 1	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi
	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	18. Presidio, razionalizzazione e sviluppo delle partecipazioni in enti e società pubbliche, al fine di sviluppare quelle strettamente strategiche e funzionali agli scopi strategici	
			Tempi di reazione dalla decisione di vendita (completa di modalità e valorizzazione) deliberata dalla Giunta al Bando di gara	non oltre 4 mesi	18. Presidio, razionalizzazione e sviluppo delle partecipazioni in enti e società pubbliche, al fine di sviluppare quelle strettamente strategiche e funzionali agli scopi strategici	
	A2.2 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	2. Promuovere l'integrità e la trasparenza del Gruppo Camera Delta-Lagunare
	A2.3 Gestione documentazione	A2.3.1 Protocollo Generale	Protocollazione	tempi di risposta dalla data di pervenuto alla protocollazione	Registrazioni entro 48 ore	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi
			Spedizioni	tempi di spedizione dall'arrivo all'addetto spedizioni alla consegna Posta/corriere	non superiore al giorno di arrivo se entro orario di consegna comunicato	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi
		A2.3.2 Archiviazione e Biblioteca	Archiviazione	tempi di risposta dalla data della domanda	48 ore in almeno il 90% dei casi	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi
	A3.1.1 Comunicazione Istituzionale	Rassegna Gazzetta Ufficiale escluso BUR		Aggiornamento normativo	entro il terzo giorno lavorativo dalla consultazione on line della GU	15. Rafforzare la comunicazione pubblica quale attività di ascolto e partecipazione fra Camera e Stakeholders e promuovere l'open government data e la relativa interoperabilità
			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	15. Rafforzare la comunicazione pubblica quale attività di ascolto e partecipazione fra Camera e Stakeholders e promuovere l'open government data e la relativa interoperabilità
Ufficio Stampa, comunicazione istituzionale -			Numero di comunicati stampa	almeno 15	15. Rafforzare la comunicazione pubblica quale attività di ascolto e partecipazione fra Camera e Stakeholders e promuovere l'open government data e la relativa interoperabilità	

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azione	Indicatore	Standard	Obiettivo strategico PDP	
A3 COMUNICAZIONE	A3.1 Comunicazione		conferenza stampa	Numero campagne tematiche	almeno 3	15. Rafforzare la comunicazione pubblica quale attività di ascolto e partecipazione fra Camera e Stakeholders e promuovere l'open government data e la relativa interoperabilità	
			Comunicazione con il cliente	tempi di prima risposta ai clienti esterni da URP	non oltre 4 giorni di calendario	15. Rafforzare la comunicazione pubblica quale attività di ascolto e partecipazione fra Camera e Stakeholders e promuovere l'open government data e la relativa interoperabilità	
				percentuale giudizio di customer sul servizio ricevuto tra buono e discreto.	almeno il 50%	15. Rafforzare la comunicazione pubblica quale attività di ascolto e partecipazione fra Camera e Stakeholders e promuovere l'open government data e la relativa interoperabilità	
				Mantenimento delle iscrizioni alla newsletter	(N. iscritti anno n)/(N. iscritti anno n-1) >1	15. Rafforzare la comunicazione pubblica quale attività di ascolto e partecipazione fra Camera e Stakeholders e promuovere l'open government data e la relativa interoperabilità	
			A3.1.2 Comunicazione esterna	Customer satisfaction	percentuale di ritorno dei questionari escluso per indagine generalizzata esterna	almeno il 50%	15. Rafforzare la comunicazione pubblica quale attività di ascolto e partecipazione fra Camera e Stakeholders e promuovere l'open government data e la relativa interoperabilità
					giudizio di customer: indagini di settore	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	15. Rafforzare la comunicazione pubblica quale attività di ascolto e partecipazione fra Camera e Stakeholders e promuovere l'open government data e la relativa interoperabilità
					numero di indagini di customer l'anno "generali"	almeno 1	15. Rafforzare la comunicazione pubblica quale attività di ascolto e partecipazione fra Camera e Stakeholders e promuovere l'open government data e la relativa interoperabilità
					numero indagini di settore l'anno	almeno 5	15. Rafforzare la comunicazione pubblica quale attività di ascolto e partecipazione fra Camera e Stakeholders e promuovere l'open government data e la relativa interoperabilità
			Diritto di accesso ai documenti amministrativi	Tempi di risposta alle domande di accesso	non oltre 30 giorni	2. Promuovere l'integrità e la trasparenza del Gruppo Camera Delta-Lagunare	
			A3.1.3 Comunicazione interna	Gestione intranet camerale	Adeguamento struttura dall'emanazione degli ODS di organizzazione	Entro 20 gg. lavorativi	17. Accrescere e valorizzare le competenze del personale del Gruppo Delta - Lagunare nei vari processi di innovazione e digitalizzazione della P.A. nonché nella cultura della programmazione e controllo
				B1.1.1 Acquisizione risorse umane		Concorsi e progressioni	Tempi per la conclusione del procedimento nel rispetto dei termini di legge
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				14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi	
B1.1.3 Trattamento economico del personale		Gestione previdenziale		N. certificazioni relative posizioni assicurative dipendenti o ex dipendenti	Almeno 15 all'anno	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi	
		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	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi	
				N. rielaborazioni cedolini per errori imputabili all'outsourcing	<=3	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi	

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azione	Indicatore	Standard	Obiettivo strategico PDP
B1 RISORSE UMANE	B1.1 Acquisizione e gestione risorse umane		Missioni del personale	presentazione della cartellina di missione	entro 2 mesi successivi alla missione	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi
			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	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi
		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	17. Accrescere e valorizzare le competenze del personale del Gruppo Delta - Lagunare nei vari processi di innovazione e digitalizzazione della P.A. nonché nella cultura della programmazione e controllo
				ore di formazione (corsi interni/esterni) del dipendente per cui è previsto	Almeno 4 ore di formazione l'anno	17. Accrescere e valorizzare le competenze del personale del Gruppo Delta - Lagunare nei vari processi di innovazione e digitalizzazione della P.A. nonché nella cultura della programmazione e controllo
			Rilevazione clima interno	numero di rilevazioni l'anno	1 rilevazione entro aprile riferita all'anno T-1 (salvo diverse indicazioni approvate da OIV)	17. Accrescere e valorizzare le competenze del personale del Gruppo Delta - Lagunare nei vari processi di innovazione e digitalizzazione della P.A. nonché nella cultura della programmazione e controllo
				tempi di presentazione dei risultati al personale camerale dalla consegna dei questionari	non oltre 60 giorni	17. Accrescere e valorizzare le competenze del personale del Gruppo Delta - Lagunare nei vari processi di innovazione e digitalizzazione della P.A. nonché nella cultura della programmazione e controllo
B2 APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE DEI BENI	B2.1 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	20. Ottimizzare l'utilizzo del patrimonio immobiliare dell'ente attraverso razionalizzazioni e recupero di risorse da investire a favore della comunità delle imprese
			Gestione acquisti	Numero di contratti in carico al provveditorato in "proroga tecnica"	meno di 5	20. Ottimizzare l'utilizzo del patrimonio immobiliare dell'ente attraverso razionalizzazioni e recupero di risorse da investire a favore della comunità delle imprese
	B2.2 Gestione beni materiali e immateriali e logistica	B2.2.1 Gestione patrimonio: manutenzione dei beni mobili e immobili e tenuta inventario	Beni mobili e inventario - hardware-	Aggiornamento trimestrale dei beni hardware in XAC	Rimappatura del 100%	20. Ottimizzare l'utilizzo del patrimonio immobiliare dell'ente attraverso razionalizzazioni e recupero di risorse da investire a favore della comunità delle imprese
			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	20. Ottimizzare l'utilizzo del patrimonio immobiliare dell'ente attraverso razionalizzazioni e recupero di risorse da investire a favore della comunità delle imprese
			Integrazione strumenti informatici CCIAA, Aziende Speciali, In House	Avvio progetto razionalizzazione del sistema delle timbrature Solari con Prisma	entro il 31/12/2017	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi
		B2.2.2 Gestione e manutenzione hardware e software	Coordinamento e gestione dei sistemi informatici	Giorni di ripristino per guasto hw o del sistema operativo della postazione	Non oltre 3 giorni lavorativi	20. Ottimizzare l'utilizzo del patrimonio immobiliare dell'ente attraverso razionalizzazioni e recupero di risorse da investire a favore della comunità delle imprese
			Programmazione acquisti risorse informatiche - hardware-software	Realizzazione infrastruttura VDI	Entro il 30/06/2017	20. Ottimizzare l'utilizzo del patrimonio immobiliare dell'ente attraverso razionalizzazioni e recupero di risorse da investire a favore della comunità delle imprese
				Attivazione 150 Client VDI	almeno 50%	20. Ottimizzare l'utilizzo del patrimonio immobiliare dell'ente attraverso razionalizzazioni e recupero di risorse da investire a favore della comunità delle imprese
	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	15. Rafforzare la comunicazione pubblica quale attività di ascolto e partecipazione fra Camera e Stakeholders e promuovere l'open government data e la relativa interoperabilità	

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azione	Indicatore	Standard	Obiettivo strategico PDP
		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	15. Rafforzare la comunicazione pubblica quale attività di ascolto e partecipazione fra Camera e Stakeholders e promuovere l'open government data e la relativa interoperabilità
B3 BILANCIO E FINANZA	B3.1 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	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi
				Tempi per la liquidazione del rimborso	15 giorni per il suo pagamento	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi
		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	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi
				Violazioni diritto annuale: attività sanzionatoria e gestione contenzioso in sede di autotutela	OMESEO PAGAMENTO: percentuale di posizioni recuperate sul totale delle violazioni accertate ad inizio anno	15%
	B3.2 Gestione contabilità e liquidità	B3.2.1 Gestione contabilità	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	il 100%	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi
				Gestione liquidazione mandati	Percentuale fatture pagate entro 30 giorni (escluse forniture Infocamere e utenze)	almeno 75%
			Gestione regolarizzazione entrate		Media giorni per il pagamento delle fatture (escluse forniture infocamere e utenze)	30 giorni
				Monitoraggio equilibrio contributo camerale/perdite esercizio A.s.Po.	Valore PE (Provvisori di entrata) regolarizzati/totale Valore PE pervenuti	almeno il 92%
			Predisposizione del bilancio di esercizio		Limite massimo contributo camerale + perdite esercizio A.s.Po.	<=800.000,00
				Rimborso diritti di segreteria	Percentuale massima dell'eventuale perdita rispetto al contributo erogato	25%
			Supporto alla contabilità di Unioncamere Veneto		media dei risultati percentuali degli indicatori relativi alle azioni: REGOLARIZZAZIONI ENTRATE e GESTIONE LIQUIDAZIONE MANDATI	almeno il 80%
	Assistenza contabile c/o Unioncamere Veneto	almeno 10 giorni lavorativi	14. Consolidamento organizzativo del nuovo ente Camera di Commercio di Venezia Rovigo Delta - Lagunare attraverso l'allineamento di atti, procedure, processi e metodi organizzativi			
				Gestione delle Determinazioni del Conservatore	Predisporre i provvedimenti nel minor tempo possibile per la definizione della pratica	Entro 20 giorni
			Gestione pratiche AIA	percentuale di richieste di correzione su totale pratiche lavorate	non oltre 1%	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azione	Indicatore	Standard	Obiettivo strategico PDP
C1 ANAGRAFICO CERTIFICATIVO	C1.1 Tenuta RI, REA, AA	C1.1.1 Iscrizione/modifica/cancellazione (su istanza di parte) al RI/REA/AA	Pratiche telematiche del Registro Imprese	percentuale di richieste di correzione su totale pratiche lavorate	non oltre 1%	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse
				monitoraggio caricamento pratiche con efficacia costitutiva e modifiche statutarie	entro 5 giorni lavorativi	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse
			Procedure concorsuali e pene accessorie	tempo di caricamento della sentenza della Cancelleria Fallimentare	entro 5 giorni lavorativi	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse
			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	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse
		C1.1.3 Cancellazioni d'ufficio	Gestione pratiche AIA - cancellazioni/iscrizioni d'ufficio	Caricamento cancellazioni/iscrizioni d'ufficio dalla data di esecutività della determinazione (cancellazioni cumulative)	Entro 5 giorni lavorativi	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse
			Procedimenti di Ufficio e cancellazioni (DPR 247/2004) e cancellazione di cooperative a seguito di Decreto Ministeriale	Numero di posizioni cancellate e/o trasmesse al Giudice	almeno 130	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse
		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	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse
		C1.1.6 Attività di sportello (front office)	Rilascio certificati uso cause lavoro	Tempi di rilascio certificati	Non oltre 8 giorni lavorativi	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse
			Rilascio certificazioni e visure	Tempi di rilascio certificati e visure	in tempo reale compatibilmente con il funzionamento corretto del sistema camerale	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse
				tempi di rilascio certificazioni storiche	entro 20 giorni	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse
			Rilascio copie atti e bilanci	tempi di rilascio per copie e atti archiviati otticamente dalla data dell'avvenuto pagamento	non oltre 4 giorni lavorativi	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse
				tempi di rilascio per atti cartacei dalla data di attestazione del pagamento	non oltre 8 giorni lavorativi	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse
			Rilascio elenchi merceologici	tempi di consegna dalla data di attestazione del pagamento	non oltre 4 giorni lavorativi	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse
			Rilascio nulla osta cittadini extracomunitari	tempi per la conclusione dell'istruttoria	non oltre 5 giorni lavorativi	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse
			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	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse
		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	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse
				tempo di organizzazione dell'esame orale dalla data dell'esame scritto	non oltre 80 giorni	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse
			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 domande	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse
				Tempi di verifica dei requisiti dalla data di ricezione di tutta la documentazione richiesta (verifiche a campione)	non oltre 20 giorni	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse
			Gestione esami raccomandati 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	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azione	Indicatore	Standard	Obiettivo strategico PDP	
C1			Gestione esami raccomandati mantim	Tempo di evasione pratiche se corrette e complete (iscriz., cancellaz., variaz. titoli, sostit., liberaz., fidejussioni)	non oltre 30 giorni dalla protocollazione	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse	
			Gestione Ruolo Periti ed Esperti	giorni dalla protocollazione della domanda se corretta e completa, all'iscrizione	non oltre 20 gg.	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse	
			Gestione spedizionieri	Tempo per liberazione/sostituzione polizza fidejussoria	30 giorni	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse	
	C1.2 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%	13. Promuovere la cura e la tutela dell'ambiente e la responsabilità sociale	
				Numero di corsi di formazione gratuiti per accesso portale online	almeno 7	13. Promuovere la cura e la tutela dell'ambiente e la responsabilità sociale	
	C1.3 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%	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse	
				Promozione e formazione presso Enti e professionisti	n° incontri back-office con Enti e professionisti coinvolti nella gestione della pratica SUAP	Almeno 10 incontri back-office	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse
				Promozione e formazione sul territorio	n° incontri front-office con utenti utilizzatori del portale	Almeno 5 incontri front-office	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse
	C1.4 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 non al diretto interessato e presso altre sedi	non oltre 10 giorni	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse	
				giorni dalla richiesta alla consegna della ricevuta presso la sede di Mestre/Rovigo e al diretto interessato	a vista	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse	
			Rilascio SPID	n° SPID rilasciati nel 2017	almeno 100 SPID da rilasciare nel 2017	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse	
	C1.5 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	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse	
				tempi di rilascio Certificati d'origine richiesti on-line	entro 1 giorno lavorativo	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse	
tempi di rilascio Certificati d'origine richiesti allo sportello				entro 2 giorni lavorativi dalla consegna allo sportello	1. Semplificazione amministrativa e promozione della digitalizzazione mediante pratiche di collaborazione diffuse		
C2	C2.1 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. Incentivare relazioni con il mondo cooperativo, delle professioni e dei consumatoristrumentali all'attività di tutela e vigilanza prodotti	
	C2.2 Brevetti e marchi	C2.2.1 Gestione domande brevetti e marchi e seguiti	Consulenza integrata per l'innovazione tecnologica	numero di fruitori servizio di assistenza integrata per l'innovazione	almeno 50	4. Favorire l'innovazione, il trasferimento tecnologico e la tutela della proprietà intellettuale	
			Deposito Marchi Brevetti e simili	Tempo di caricamento domande nel portale UIBM	Entro 7 giorni dal deposito	4. Favorire l'innovazione, il trasferimento tecnologico e la tutela della proprietà intellettuale	
	C2.3 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. Incentivare relazioni con il mondo cooperativo, delle professioni e dei consumatoristrumentali all'attività di tutela e vigilanza prodotti	
	C2.4 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. Incentivare relazioni con il mondo cooperativo, delle professioni e dei consumatoristrumentali all'attività di tutela e vigilanza prodotti	
				percentuale di ricorsi su ordinanze emesse	non oltre il 15%	10. Incentivare relazioni con il mondo cooperativo, delle professioni e dei consumatoristrumentali all'attività di tutela e vigilanza prodotti	
				percentuale esito positivo sentenze su totale ricorsi dello stesso anno	almeno 15%	10. Incentivare relazioni con il mondo cooperativo, delle professioni e dei consumatoristrumentali all'attività di tutela e vigilanza prodotti	
		C2.5.1 Attività in materia di metrologia legale		Gestione laboratori di verifica periodica	giorni per accertamento requisiti dalla data della SCIA	non oltre 60 giorni	10. Incentivare relazioni con il mondo cooperativo, delle professioni e dei consumatoristrumentali all'attività di tutela e vigilanza prodotti
				Registro assegnatari marchi identificazione metalli preziosi	Giorni dalla data di protocollazione della domanda all'assegnazione del numero marchio (determinazione)	non oltre 60 giorni	10. Incentivare relazioni con il mondo cooperativo, delle professioni e dei consumatoristrumentali all'attività di tutela e vigilanza prodotti

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azione	Indicatore	Standard	Obiettivo strategico PDP	
C2 REGOLAZIONE E TUTELA DEL MERCATO	C2.5 Attività in materia di metrologia legale		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	10. Incentivare relazioni con il mondo cooperativo, delle professioni e dei consumatoristrumentali all'attività di tutela e vigilanza prodotti	
		C2.5.2 Attività di sorveglianza e vigilanza in materia di metrologia legale	Gestione centri tecnici tachigrafici digitali	Istruttoria dalla data della domanda completa	Non oltre 30 gg.	10. Incentivare relazioni con il mondo cooperativo, delle professioni e dei consumatoristrumentali all'attività di tutela e vigilanza prodotti	
			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	10. Incentivare relazioni con il mondo cooperativo, delle professioni e dei consumatoristrumentali all'attività di tutela e vigilanza prodotti	
			Gestione richieste di verifica degli strumenti	Numero delle richieste protocollate rispetto a quelle archiviate/eseguite/conferite	collocazione del 100% delle richieste di verifica protocollate	10. Incentivare relazioni con il mondo cooperativo, delle professioni e dei consumatoristrumentali all'attività di tutela e vigilanza prodotti	
			Vigilanza strumenti di misura/metalli preziosi/laboratori autorizzati	Numero di strumenti metrologici sottoposti a controlli (sorveglianza)	almeno 900	10. Incentivare relazioni con il mondo cooperativo, delle professioni e dei consumatoristrumentali all'attività di tutela e vigilanza prodotti	
	C2.6 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	10. Incentivare relazioni con il mondo cooperativo, delle professioni e dei consumatoristrumentali all'attività di tutela e vigilanza prodotti	
		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. Incentivare relazioni con il mondo cooperativo, delle professioni e dei consumatoristrumentali all'attività di tutela e vigilanza prodotti	
	C2.7 Regolamentazione del mercato	C2.7.1 Sicurezza e conformità prodotti	Vigilanza sui prodotti	Numero di prodotti sottoposti a controlli	almeno 200	10. Incentivare relazioni con il mondo cooperativo, delle professioni e dei consumatoristrumentali all'attività di tutela e vigilanza prodotti	
		C2.7.5 Manifestazioni a premio	Manifestazioni a premio	Evasione richieste correttamente compilate pervenute tramite il portale Impresa.gov	100%	10. Incentivare relazioni con il mondo cooperativo, delle professioni e dei consumatoristrumentali all'attività di tutela e vigilanza prodotti	
				Evasione richieste pervenute con un preavviso di almeno 15 gg, extra portale	100%	10. Incentivare relazioni con il mondo cooperativo, delle professioni e dei consumatoristrumentali all'attività di tutela e vigilanza prodotti	
		C2.7.6 Ambiente	Gestione MUD	Iscrizione registro produttori apparecchiature elettriche ed elettroniche	Percentuale di rilascio delle dichiarazioni da parte di Infocamere nella banca dati MUD	Almeno 80% delle dichiarazioni entro novembre	13. Promuovere la cura e la tutela dell'ambiente e la responsabilità sociale
					numero di istanze regionali ricevute complete, trattate nel corso del quadrimestre	trattamento al 100% delle istanze ricevute, se corrette e complete, in tempo reale	13. Promuovere la cura e la tutela dell'ambiente e la responsabilità sociale
	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	13. Promuovere la cura e la tutela dell'ambiente e la responsabilità sociale
	D1.1 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	15. Rafforzare la comunicazione pubblica quale attività di ascolto e partecipazione fra Camera e Stakeholders e promuovere l'open government data e la relativa interoperabilità	
				Gestione rilevazioni statistiche	Rispetto scadenza rilevazioni fissata dall'Ente titolare dell'indagine	scadenza fissata dall'Ente titolare indagine	15. Rafforzare la comunicazione pubblica quale attività di ascolto e partecipazione fra Camera e Stakeholders e promuovere l'open government data e la relativa interoperabilità
D1.1.2 Rilevazioni statistiche per altri committenti e gestione banche dati		Gestione sportello Informazione Economico-Statistica	Diffusione indici Istat: giorni lavorativi per inserimento tabelle Istat nel sito internet	entro 2 giorni lavorativi dal comunicato stampa Istat	15. Rafforzare la comunicazione pubblica quale attività di ascolto e partecipazione fra Camera e Stakeholders e promuovere l'open government data e la relativa interoperabilità		
			Gestione richieste dati: giorni lavorativi di risposta dalla data di arrivo	non oltre 10 giorni lavorativi	15. Rafforzare la comunicazione pubblica quale attività di ascolto e partecipazione fra Camera e Stakeholders e promuovere l'open government data e la relativa interoperabilità		
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	13. Promuovere la cura e la tutela dell'ambiente e la responsabilità sociale	
				Giudizio di customer - Risposta alle aspettative PER TUTTE LE INIZIATIVE GRATUITE	Risposta alle aspettative: giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	13. Promuovere la cura e la tutela dell'ambiente e la responsabilità sociale	
				Giudizio di customer - relatori PER INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	13. Promuovere la cura e la tutela dell'ambiente e la responsabilità sociale	
			percentuale di ritorno dei questionari - per iniziative gratuite -	almeno 40% ritorno questionari	13. Promuovere la cura e la tutela dell'ambiente e la responsabilità sociale		

MacroProcesso	Processo	SottoProcesso	Azione	Indicatore	Standard	Obiettivo strategico PDP
D1 PROMOZIONE E INFORMAZIONE ECONOMICA ALLE IMPRESE	D1.2 Formazione professionale rivolta all'esterno	D1.2.1 Formazione professionale rivolta all'esterno		percentuale di ritorno dei questionari - iniziative a pagamento	almeno 70% ritorno dei questionari	13. Promuovere la cura e la tutela dell'ambiente e la responsabilità sociale
				giudizio di customer - segreteria organizzativa PER TUTTE LE INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	13. Promuovere la cura e la tutela dell'ambiente e la responsabilità sociale
				Giudizio di customer - Risposta alle aspettative PER TUTTE LE INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	13. Promuovere la cura e la tutela dell'ambiente e la responsabilità sociale
				giudizio di customer - segreteria organizzativa PER TUTTE LE INIZIATIVE GRATUITE	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	5. favorire le politiche di internazionalizzazione in accordo con gli organismi regionali e nazionali
				Giudizio di customer - Risposta alle aspettative PER TUTTE LE INIZIATIVE GRATUITE	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	5. favorire le politiche di internazionalizzazione in accordo con gli organismi regionali e nazionali
			Servizi formazione estero	giudizio di customer - segreteria organizzativa PER TUTTE LE INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	5. favorire le politiche di internazionalizzazione in accordo con gli organismi regionali e nazionali
				Giudizio di customer - Risposta alle aspettative PER TUTTE LE INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	5. favorire le politiche di internazionalizzazione in accordo con gli organismi regionali e nazionali
				Giudizio di customer - relatori INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	5. favorire le politiche di internazionalizzazione in accordo con gli organismi regionali e nazionali
				percentuale di ritorno dei questionari - per iniziative gratuite	almeno 50% ritorno questionari	5. favorire le politiche di internazionalizzazione in accordo con gli organismi regionali e nazionali
				percentuale di ritorno dei questionari - iniziative a pagamento	almeno 70% ritorno dei questionari	5. favorire le politiche di internazionalizzazione in accordo con gli organismi regionali e nazionali
		D1.2.2 Alternanza Scuola-lavoro	Alternanza scuola-lavoro	Coinvolgimento Istituti-Associazioni e Organismi vari	Almeno 50	6. Promuovere l'alternanza scuola-lavoro, le politiche attive del lavoro in collaborazione con gli altri soggetti istituzionali
	D1.3 Promozione territorio e imprese	D1.3.1 Creazione di impresa e modelli di sviluppo	Gestione del Fondo perequativo	rispetto dei termini stabiliti da Unioncamere nella realizzazione dei progetti	rispetto dei tempi previsti	19. Sviluppo della programmazione orientata alla partecipazione in programmi finanziati da risorse esterne a quelle dell'ente, nazionali e comunitarie
		D1.3.3 Internazionalizzazione	Gestione quesiti per l'internazionalizzazione delle imprese	giorni lavorativi per evasione della risposta	non oltre 5 giorni lavorativi	5. favorire le politiche di internazionalizzazione in accordo con gli organismi regionali e nazionali
		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 il 90%	3. Sostenere le imprese per l'accesso al credito, al microcredito ed al sistema di garanzie pubbliche
		D1.3.5 Promozione e del territorio (prodotti di eccellenza, turismo, infrastrutture)	Finanziamenti su fondi regionali, nazionali, comunitari	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	19. Sviluppo della programmazione orientata alla partecipazione in programmi finanziati da risorse esterne a quelle dell'ente, nazionali e comunitarie
				Numero di proposte progettuali presentate come capofila o partner	Almeno 3	19. Sviluppo della programmazione orientata alla partecipazione in programmi finanziati da risorse esterne a quelle dell'ente, nazionali e comunitarie
			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	11. Rivitalizzazione economica e rigenerazione dei centri urbani minori nella prospettiva della Città Metropolitana
		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	11. Rivitalizzazione economica e rigenerazione dei centri urbani minori nella prospettiva della Città Metropolitana	