



Mappatura Sottoprocessi e Azioni Sistema Gestione Qualità con indicatori

Funzione	Macro processo	Processo	sotto-processo	Azioni mappate dal Sistema Qualità ISO 9001	Indicatore	Target	Obiettivo strategico PDP	Tipologia stakeholder	
								INTERNI	ESTERNI
A - GOVERNO CAMERALE									
30%	A1 Pianificazione, monitoraggio e controllo dell'Ente								
50%	A1.1 Performance camerale								
40%	A1.1.1 Pianificazione e programmazione camerale								
30%				Performance obiettivi strategici e operativi - Pianificazione	N. aggiornamenti PDP	Almeno 1	OS 6	Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
70%				Predisposizione del bilancio preventivo	Numero di variazioni di budget (storni)	non oltre 90 storni all'anno	OS 8	Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
50%	A1.1.2 Monitoraggio e sistema dei controlli								
30%				Controllo di Gestione	Numero di report monitoraggio dati contabili sulla base della griglia di rilevazione Pareto	almeno 1	OS 8	Dirigenti - OIV - Organo di controllo - Personale	
40%				Customer satisfaction	numero di indagini di customer l'anno "generali"	almeno 1	OS 6	personale - Dirigenti - Organi politici - OIV	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
30%				Performance obiettivi strategici e operativi - Monitoraggio	N. di report monitoraggio BSC (PDP)	2 monitoraggi	OS 6	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 sottoprocessi (QUALITA')	2 monitoraggi	OS 6	Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
10%	A1.1.4 Supporto agli organismi di valutazione e controllo								
100%				Segreteria Organismo Indipendente di Valutazione	n. incontri Dirigenti-OIV	almeno 2	OS 6	Personale - OIV - Dirigenti	
20%	A1.2 Compliance normativa								
100%	A1.2.1 Anticorruzione e trasparenza								
100%				Gestione adempimenti in tema di Trasparenza e Anticorruzione	Audit di verifica corrispondenza alla normativa	2 monitoraggi	OS 7	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%				Privacy	non previsto		OS 7	Personale - Dirigenti	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
30%	A1.3 Organizzazione camerale								
40%	A1.3.1 Organizzazione camerale								
100%				Verifiche ispettive interne ed esterne	VERIFICHE INTERNE:% delle Azioni verificate sul totale delle azioni programmate annualmente	100%	OS 6	Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo	Ente di certificazione
					VERIFICHE INTERNE:% audit effettuati entro il 30/09 sul totale degli audit programmati annualmente	almeno 85%	OS 6	Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo	
60%	A1.3.2 Sviluppo del personale								
50%				Formazione del personale	ore di formazione (corsi interni/esterni) del dipendente per cui è previsto	almeno 24 ore di formazione l'anno	OS 7	personale - Dirigenti	formatore

Funzione	Macro processo	Processo	sotto-processo	Azioni mappate dal Sistema Qualità ISO 9001	Indicatore	Target	Obiettivo strategico PDP	Tipologia stakeholder	
								INTERNI	ESTERNI
			30%	Formazione del personale	valutazione della formazione specialistica ricevuta	valutazione superiore o uguale a 7 per almeno il 90% dei corsi	OS 7	personale - Dirigenti	formatore
			50%	Rilevazione clima interno	numero di rilevazioni l'anno	1 rilevazione (salvo diverse indicazioni approvate da OIV)	OS 7	personale - Dirigenti - OIV	
40%	A2 Organi camerali, rapporti istituzionali e relazioni con il sistema allargato								
60%	A2.1 Gestione e supporto organi								
			40%	A2.1.1 Gestione e supporto organi istituzionali					
			50%	Delibere e Determinazioni e Ordini di servizio	DELIBERE E DETERMINAZIONI PRESIDENZIALI pubblicazione elenco provvedimenti Organi politici nella Sezione Amministrazione trasparente	Entro 30 gg. a partire dalle s	OS 6	Personale - Dirigenti	
					DETERMINAZIONI DIRIGENZIALI: giorni medi per la pubblicazione dei titoli dalla data della determina - albo on line -	entro 15 giorni	OS 6	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 s	OS 6	Presidente - Consiglieri - SG - Dirigenti - Personale	Presidente - Consiglieri - SG - Dirigenti - Personale
					ORDINI E COMUNICAZIONI DI SERVIZIO: giorni per la pubblicazione in intranet dalla data del provvedimento	non oltre 3 giorni	OS 6	Presidente - Consiglieri - SG - Dirigenti - Personale	Presidente - Consiglieri - SG - Dirigenti - Personale
			50%	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	OS 6	Presidente - Consiglieri - SG	
60%	A2.1.3 Assistenza e tutela legale								
			20%	Rassegna Gazzetta Ufficiale escluso BUR	Aggiornamento normativo	entro il terzo giorno lavorativi	OS 7	tutti gli uffici/servizi camerali - Dirigenti	
			80%	Tutela legale dell'Ente	Attività giudiziali/stragiudiziali: N. pareri/contratti per il gruppo Camera	almeno 45	OS 7	Presidente - SG - Tutti gli uffici/Servizi camerali	
40%	A2.3 Gestione documentale								
			80%	A2.3.1 Protocollo generale					
			100%	Protocollazione	tempi di risposta dalla data di pervenuto alla protocollazione	Registrazioni entro 48 ore	OS 6	Presidente - SG - Dirigenti - Personale	Mittenti del documento da protocollare
			20%	A2.3.2 Gestione documentale					
			100%	Archiviazione	tempi di risposta dalla data della domanda	48 ore in almeno il 90% dei casi	OS 6	tutti gli uffici/servizi camerali	Società che gestisce l'archivio
30%	A3 Comunicazione								
100%	A3.1 Comunicazione								
			60%	A3.1.1 Comunicazione istituzionale e verso l'utenza					
			25%	Comunicazione con il cliente	tempi di prima risposta ai clienti esterni da URP	entro 4 gg. Lavorativi dal ricevimento	OS 6	tutti gli uffici/servizi camerali	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
			5%	Diritto di accesso ai documenti amministrativi	Tempi di risposta alle domande di accesso gestite dagli uffici interessati	non oltre 30 giorni	OS 7	tutti gli uffici/servizi camerali	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
			20%	Reclami	tempi di risposta da parte degli uffici interessati	non oltre 10 giorni in almeno il 95% dei casi	OS 6	Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
			10%	Sito internet	Numero di rilievi (REC, NC, OSS) per le parti di diretta competenza del sito internet	Non oltre 5 rilievi	OS 6	tutti gli uffici/servizi camerali - Dirigenti	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
			20%	Supporto diffusione attività e iniziative	% richieste di pubblicazione nel sito di NEWS/EVENTI/CORSI entro 3 giorni lavorativi da ricevimento Form News	>= 90%	OS 6	Presidente - Consiglieri - Dirigenti	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università

Funzione	Macro processo	Processo	sotto-processo	Azioni mappate dal Sistema Qualità ISO 9001	Indicatore	Target	Obiettivo strategico PDP	Tipologia stakeholder	
								INTERNI	ESTERNI
			20%	Ufficio Stampa, comunicazione istituzionale - conferenza stampa	Numero di newsletter e crm inviati nell'anno	almeno 25	OS 6	tutti gli uffici/servizi camerale - Dirigenti - Organi politici	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
		40%	A3.1.3 Comunicazione interna						
			100%	Gestione intranet camerale	Adeguamento struttura dall'emanazione degli ODS di organizzazione	Entro 20 gg. Lavorativi dall'adeguamento della struttura del SGO	OS 7	personale - Dirigenti	
B - PROCESSI DI SUPPORTO									
35%	B1 Risorse umane								
100%	B1.1 Gestione del personale								
		30%	B1.1.1 Acquisizione del personale e selezioni interne						
			0%	Concorsi e progressioni	non previsto		OS 6	personale - SG	cittadini
			100%	Inserimento nuovo personale a tempo determinato, indeterminato, interinale e stage	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	OS 6	tutti gli uffici/servizi camerale - nuovo personale	
		70%	B1.1.3 Trattamento economico del personale						
			25%	Gestione previdenziale	invio documentazione per il pensionamento all'INPS competente	almeno 4 mesi prima dalla data di cessazione	OS 6	personale - Dirigenti	INPS
			25%	Gestione retributiva	% di cedolini che comportano rettifiche percentuale modifiche apportate nel cedolino del mese "n" rispetto alle richieste di variazione pervenute dai dipendenti entro il 5 del mese "n"	non più del 1% su base annua sul totale dei cedolini emessi almeno il 90%	OS 6 OS 6	personale - Dirigenti personale - Dirigenti	fornitore fornitore
			25%	Missioni del personale	presentazione della nota spese con richiesta di anticipo	entro 2 mesi successivi alla missione	OS 6	personale - Dirigenti	
			25%	Rilevazione presenze	pubblicazione giornaliera in intranet della lista presenti/assenti	Pubblicazione del 100% entro le ore 10:00 esclusi i casi di malfunzionamento del programma	OS 6	personale - Dirigenti	
25%	B2 Acquisti, patrimonio e servizi di sede								
50%	B2.1 Acquisti								
		100%	B2.1.1 Acquisti beni e servizi						
			50%	Acquisizione	tempi per invio ordine al fornitore per acquisizione di beni e servizi richiesta dagli uffici DI	non oltre 30 giorni	OS 8	tutti gli uffici e i servizi camerale	fornitori e potenziali fornitori
			50%	Gestione acquisti	numero di contratti "ponte" (oltre la proroga contrattuale prevista) in carico al provveditorato	<=4	OS 8	tutti gli uffici e i servizi camerale	fornitori e potenziali fornitori
		50%	B2.2 Patrimonio e servizi di sede						
		40%	B2.2.1 Patrimonio						
			100%	Beni mobili e inventario - hardware-	Aggiornamento dei beni hardware in XAC entro 3 mesi	Aggiornamento 100%	OS 8	Settore contabilità	
		60%	B2.2.2 Servizi di sede e patrimonio immobiliare						
			35%	Coordinamento e gestione dei sistemi informatici	giorni per intervento diretto/richiesta al fornitore dalla domanda per modifica abilitazioni informatiche	Non oltre 5 giorni lavorativi	OS 8	personale - Dirigenti	fornitori
			65%	Gestione e manutenzione dei beni immobili	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	OS 8	Settore contabilità - Camera Servizi	
					Inserimento richieste intervento di manutenzione sedi camerale su piattaforma manutenzioni Tecnoservicecamere	entro 4 giorni lavorativi	OS 8	Settore contabilità - Camera Servizi	

Funzione	Macro processo	Processo	sotto-processo	Azioni mappate dal Sistema Qualità ISO 9001	Indicatore	Target	Obiettivo strategico PDP	Tipologia stakeholder	
								INTERNI	ESTERNI
			0%	Servizi telefonici: centralino e call center	non previsto		OS 6	tutti gli uffici/servizi camerali	fornitori e gestori servizi esterni - Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
			0%	F1.1 Valorizzazione patrimonio camerale					
			100%	F1.1.1 Gestione della concessione in uso di sedi, sale e spazi camerali					
			100%	Gestione delle sale	non previsto		OS 8	Camera Servizi - Servizio gestione immobili del Gruppo camera	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
			40%	B3 Bilancio e finanza					
			50%	B3.1 Diritto annuale					
			100%	B3.1.1 Incasso diritto annuale e gestione ruoli					
			50%	Gestione ricorso diritto annuale	termini di legge per la costituzione dell'Ente impositore	costituzione dell'ente impositore entro i termini di legge	OS 8	Settore risorse finanziarie	Imprese iscritte al RI - Commercialisti
			25%	Riscossione diritto annuale	tempi di predisposizione dell'atto di liquidazione del rimborso dalla chiusura dell'istruttoria	non oltre 30 giorni	OS 8	Settore risorse finanziarie	Imprese iscritte al RI - Commercialisti
			25%	Violazioni diritto annuale: attività sanzionatoria e gestione contenzioso in sede di autotutela	n. errori rilevati imputabili all'ufficio su atti e cartelle esattoriali non dovute o parzialmente non dovute / n. errori totali rilevati su atti e cartelle esattoriali non dovute o parzialmente non dovute	<=11%	OS 8	Settore risorse finanziarie	Imprese iscritte al RI - Commercialisti
			50%	B3.2 Contabilità e finanza					
			100%	B3.2.1 Contabilità					
			20%	Gestione liquidazione mandati	Media giorni per il pagamento delle fatture (escluse forniture infocamere e utenze)	30 giorni	OS 6	tutti gli uffici e i servizi camerali	Fornitori
					Percentuale fatture pagate entro 30 giorni (escluse forniture Infocamere e utenze)	almeno 75%	OS 6	tutti gli uffici e i servizi camerali	Fornitori
			20%	Gestione regolarizzazione entrate	Valore PE (Provvisori di entrata) regolarizzati/totale Valore PE pervenuti	almeno il 92%	OS 6	tutti gli uffici e i servizi camerali	
			20%	Partecipazioni	comunicazione in Giunta del resoconto delle assemblee entro 3 mesi dal ricevimento del relativo verbale	almeno nel 70% dei casi	OS 8	Presidente - Consiglieri - SG	Partecipate
			20%	Predisposizione del bilancio di esercizio	media dei risultati percentuali degli indicatori relativi alle azioni: REGOLARIZZAZIONI ENTRATE e GESTIONE LIQUIDAZIONE MANDATI	almeno il 80%	OS 8	Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
			20%	Rimborso diritti di segreteria	Tempo intercorrente tra istanza (data protocollo in arrivo) e data del mandato di pagamento	non oltre 60 giorni	OS 6	Settore risorse finanziarie	Imprese iscritte al RI - Commercialisti - Clienti servizi sottoposti a diritto
			0%	B3.2.2 Finanza					
			0%	Gestione delle casse	non previsto		OS 6	tutti gli uffici e i servizi camerali	
			C - TRASPARENZA, SEMPLIFICAZIONE E TUTELA DEL MERCATO						
			65%	C1 Semplificazione e trasparenza					
			100%	C1.1 Gestione del registro delle imprese, albi ed elenchi					
			35%	C1.1.1 Istruttoria pratiche su istanza di parte e aggiornamento Registro Imprese, REA, AA					
			35%	Gestione pratiche AIA	percentuale di richieste di correzione su totale pratiche lavorate	non oltre 0,5%	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese
			65%	Pratiche telematiche del Registro Imprese	percentuale di pratiche lavorate entro i 5 gg	almeno il 60%	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese
					percentuale di richieste di correzione su totale pratiche lavorate	non oltre 0,5%	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese

Funzione	Macro processo	Processo	sotto-processo	Azioni mappate dal Sistema Qualità ISO 9001	Indicatore	Target	Obiettivo strategico PDP	Tipologia stakeholder	
								INTERNI	ESTERNI
		20%	C1.1.2 Procedure abilitative						
		20%		Gestione Agenti d'Affari in mediazione	tempi di conclusione dalla prima prova scritta	entro 120 giorni	OS 6	Dirigente responsabile	utenti
		0%		Gestione Agenti e Rappresentanti	non previsto		OS 6	Dirigente responsabile	utenti
		20%		Gestione mediatori marittimi	Tempo di organizzazione dell'esame dalla data di scadenza della presentazione delle domande	entro 120 giorni	OS 6	Dirigente responsabile	utenti
		10%		Gestione raccomandatari marittimi	Tempo per lo svolgimento della sessione dell'esame dall'ultimo giorno per la presentazione delle domande	entro 120 giorni	OS 6	Dirigente responsabile	utenti
		10%		Gestione Ruoli Conducenti Servizi Pubblici non di linea	iscrizione e rilascio visura	entro 10 gg lavorativi dalla data di ricevimento elenco dalla Provincia/CMV	OS 6	Dirigente responsabile	utenti
		20%		Gestione Ruolo Periti ed Esperti	giorni dalla protocollazione della domanda se corretta e completa, all'iscrizione	non oltre 20 gg.	OS 6	Dirigente responsabile	utenti
		20%		Gestione spedizionieri	Tempo per liberazione/sostituzione polizza fideiussoria	30 giorni	OS 6	Dirigente responsabile	utenti
		25%	C1.1.4 Interrogazione del Registro Imprese e altre attività di sportello						
		0%		Procedure concorsuali e pene accessorie	non previsto		OS 6	Dirigente responsabile	Imprese - liquidatore - tribunale
		5%		Rilascio certificati uso cause lavoro	Tempi di rilascio certificati	Non oltre 8 giorni lavorativi	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - istituzioni
		20%		Rilascio certificazioni e visure	tempi di rilascio certificazioni storiche da fascicolo cartaceo	entro 20 giorni	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - istituzioni
		20%		Rilascio copie atti e bilanci	tempi di rilascio per atti cartacei dalla data di attestazione del pagamento	non oltre 8 giorni lavorativi	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - istituzioni
					tempi di rilascio per copie e atti archiviati otticamente dalla data dell'avvenuto pagamento	non oltre 4 giorni lavorativi	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - istituzioni
		20%		Rilascio elenchi merceologici	tempi di consegna dalla data di attestazione del pagamento	non oltre 4 giorni lavorativi	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - istituzioni
		0%		Rilascio nulla osta cittadini extracomunitari	non previsto		OS 6	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - istituzioni
		35%		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	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese
		20%	C1.1.7 Accertamenti violazioni amministrativi RI, REA e AIA						
		50%		Accertamenti, istrizioni, cancellazioni e altre pratiche d'ufficio	Numero di posizioni cancellate e/o trasmesse al Giudice	almeno 100	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese
		50%		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	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese
		0%	C1.2 Gestione SUAP e fascicolo elettronico di impresa						
		100%	C1.2.2 Servizi SUAP rivolti alle imprese						
		100%		Gestione SUAP	non previsto		OS 6	Dirigente responsabile	Comuni - Imprese - Liberi professionisti - INPS
35%	C2 Tutela e legalità		C2.1						
		20%	C2.1.1 Supporto alla presentazione delle domande di deposito marchi, brevetti e altri titoli di proprietà intellettuale						
		100%		Deposito Marchi Brevetti e simili	Rilascio copia ricevuta del deposito	immediato	OS 1	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - Istituzioni
		0%	C2.2 Tutela della fede pubblica e del consumatore e regolazione del mercato						
		100%	C2.2.2 Servizi a supporto dei consumatori						
		0%		Gestione delle segnalazioni riferite agli agenti d'affari in mediazione	non previsto		OS 5	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - istituzioni
		100%	C2.2.3 Servizi a garanzia della regolarità di concorsi e operazioni a premio a tutela del consumatore e della fede pubblica						
		0%		Manifestazioni a premio	non previsto		OS 5	Dirigente responsabile - Servizio sanzioni	Imprese - Unioncamere - MISE - Organi di polizia giudiziaria
		20%	C2.3 Informazione, vigilanza e controllo su sicurezza e conformità dei prodotti						

Funzione	Macro processo	Processo	sotto-processo	Azioni mappate dal Sistema Qualità ISO 9001	Indicatore	Target	Obiettivo strategico PDP	Tipologia stakeholder	
								INTERNI	ESTERNI
		100%	C2.3.2 Vigilanza sicurezza prodotti e settori						
		100%	Vigilanza sui prodotti	Numero di prodotti sottoposti a controlli	almeno 500	OS 5	Dirigente responsabile - Servizio sanzioni	Imprese - Unioncamere - MISE - Organi di polizia giudiziaria	
15%		C2.4 Sanzioni amministrative							
		100%	C2.4.1 Gestione sanzioni amministrative ex L. 689/81						
		100%	Sanzioni amministrative provinciali	giorni che intercorrono dal ricevimento in siged del verbale di sequestro da parte degli organi accertatori alla creazione della relativa posizione nella piattaforma dedicata "Prosa"	non oltre 50 giorni	OS 5	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%	OS 5	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	almeno 20%	OS 5	Dirigente responsabile - Ufficio metrico e vigilanza - Servizio tutela del consumatore - Registro Imprese - Ufficio sanzioni Registro imprese	Imprese - Organi di polizia giudiziaria	
25%		C2.5 Metrologia legale							
		30%	C2.5.1 Attività di verifica e vigilanza metrologica						
		100%	controlli casuali o in contraddittorio su strumenti in servizio	n. di strumenti metrologici sottoposti a controlli (vigilanza)	almeno 600	OS 5	Dirigente responsabile - Settore risorse finanziarie	Imprese	
		0%	Controllo sui preimballaggi	non previsto		OS 5	Dirigente responsabile - Ufficio metrico e vigilanza - Servizio tutela del consumatore	Imprese	
		100%	Gestione e controllo degli strumenti in dotazione a UM	Numero di controlli interni relativi agli strumenti di lavoro	Verifica del 100% degli strumenti di lavoro	OS 5	Dirigente responsabile - Ufficio metrico e vigilanza - Servizio tutela del consumatore - Registro Imprese - Ufficio sanzioni Registro imprese	Imprese - Organi di polizia giudiziaria	
		30%	C2.5.2 Attività connesse alle autorizzazioni dei centri tecnici per tachigrafi analogici e digitali						
		100%	Gestione centri tecnici tachigrafi digitali	Istruttoria dalla data della domanda completa	Non oltre 30 gg.	OS 5	Dirigente responsabile	Imprese - Unincamere - MISE	
		40%	C2.5.3 Tenuta elenco, concessione e vigilanza marchi di identificazione dei metalli preziosi						
		100%	Allestimento marchio punzonatura o tecnologia laser)	non previsto		OS 5	Dirigente responsabile	Imprese - MISE	
		100%	Gestione procedure di verifica ispettiva presso la sede dell'assegnatario	non previsto		OS 5	Dirigente responsabile - Settore risorse finanziarie	Imprese	
		100%	Registro assegnatari marchi identificazione metalli preziosi	Giorni dalla data di protocollazione della domanda all'assegnazione del numero marchio (determinazione)	Non oltre 30 gg.	OS 5	Dirigente responsabile	Imprese - MISE	
10%		C2.6 Registro nazionale dei protesti							
		100%	C2.6.1 Aggiornamento Registro Protesti su istanza di parte						
		100%	Gestione Protesti	giorni per l'esecuzione del provvedimento di accoglimento con cancellazione informatica	non oltre 5 gg.	OS 5	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - Istituzioni - Banche	
				Tempi per adozione provvedimenti dalla presentazione dell'istanza di cancellazione	non oltre 15 gg.	OS 5	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - Istituzioni - Banche	
0%		C2.7: Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi							
		100%	C2.7.5 Servizi di composizione negoziata per la soluzione della crisi d'impresa (ex DL 118/21)						
		0%	Composizione negoziata per la soluzione della crisi d'impresa	non previsto		OS 5	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - Istituzioni - Banche	
10%		C2.8 Rilevazione prezzi/tariffe e borse merci							
		100%	C2.8.2 Rilevazione prezzi e tariffe						
		100%	Rilevazione prezzi	Giorni per la pubblicazione Prezzi Prodotti Petroli nel sito internet camerale	non oltre 10 giorni lavorativi nel 90% dei casi	OS 5	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - Istituzioni	
D - SVILUPPO DELLA COMPETITIVITA'									
25%		D1 Internazionalizzazione							
		50%	D1.1 Servizi di informazione, formazione e assistenza all'export						

Funzione	Macro processo	Processo	sotto-processo	Azioni mappate dal Sistema Qualità ISO 9001	Indicatore	Target	Obiettivo strategico PDP	Tipologia stakeholder	
								INTERNI	ESTERNI
		100%		D1.1.1 Servizi informativi, monitoraggio mercati, formazione e orientamento all'export					
		50%	100%	Gestione quesiti per l'internazionalizzazione delle imprese	giorni lavorativi per evasione della risposta	non oltre 5 giorni lavorativi	OS 2	Dirigente responsabile - settore programmazione	Imprese
		50%		D1.2 Servizi certificativi per l'export					
		100%		D1.2.1 Servizi certificativi per l'export					
			100%	Rilascio certificazioni estere	tempi di rilascio Carnet Ata dalla data di richiesta consegna della PEC con certificato d'origine richiesto con procedura di stampa in azienda	non oltre 3 giorni lavorativi non oltre 2 gg. lavorativi dalla ricezione della pratica completa e corretta	OS 6 OS 6	Dirigente responsabile Dirigente responsabile	Imprese - Consolati - Dogane Imprese - Consolati - Dogane
25%				D2 Digitalizzazione					
		0%		D2.1 Servizi connessi all'agenda digitale					
			0%	D2.1.3 Promozione servizi del PID					
			0%	Servizi informativi e di supporto, assistenza, orientamento e attività di promozione erogati dal PID camerale	non previsto		OS 1	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
		100%		D2.2 Servizi connessi all'agenda digitale					
			100%	D2.2.1 Rilascio CNS, firma digitale e rinnovo certificati di sottoscrizione e di autenticazione					
			100%	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	OS 1	Dirigente responsabile	utenti
			0%	Rilascio SPID	non previsto		OS 1	Dirigente responsabile	cittadini
20%				D3 Turismo e cultura					
		100%		D3.1 Iniziative a sostegno dei settori del turismo e della cultura					
			100%	D3.1.2 Progetti istituzionali per lo sviluppo dell'industria del turismo e dei beni culturali e per la valorizzazione delle eccellenze produttive					
			100%	INTERVENTI ECONOMICI - Promozione interna	Bando di finanziamento: emissione provvedimento concessione/diniego	entro 90 gg dalla scadenza del bando o entro il termine stabilito dallo stesso	OS 4	Dirigente responsabile - settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
					Contributo ordinario/compartecipazione: comunicazione di accoglimento/rigetto	entro 20 gg dalla data del relativo provvedimento (nel 80% delle pratiche)	OS 4	Dirigente responsabile - settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
					Contributo ordinario: adozione del provvedimento di liquidazione	entro 25 gg dalla data di presentazione del regolare rendiconto (nell'80% delle pratiche)	OS 4	Dirigente responsabile - settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
					nr di gg dall'approvazione della graduatoria dei beneficiari alla pubblicazione nel sito per l'opportuna pubblicità	entro 5 gg dall'approvazione della graduatoria	OS 4	Dirigente responsabile - settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
0%				D4 Orientamento al lavoro ed alle professioni					
		0%		D4.1 Alternanza scuola/lavoro e formazione per il lavoro					
			0%	D4.1.2 Servizi per la transizione dal percorso formativo al lavoro (a domanda collettiva)					
			0%	Alternanza scuola-lavoro	non previsto		OS 3	Dirigente responsabile - settore programmazione	Imprese - Istituzioni - studenti - Scuole - Università
20%				D5 Ambiente e sviluppo sostenibile					
		50%		D5.2 Tenuta albo gestori ambientali					
			100%	D5.2.1 Gestione albo gestori ambientali (solo capoluogo di regione)					
			100%	Albo nazionale dei gestori ambientali	Numero di corsi di formazione gratuiti per accesso portale online	almeno 3	OS 5	Dirigente responsabile	Imprese - Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare - Comitato nazionale - CCIAA della regione
					percentuale richieste di correzione provvedimenti autorizzatori	non oltre il 2%	OS 4	Dirigente responsabile	Imprese - Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare - Comitato nazionale - CCIAA della regione
		50%		D5.3 Pratiche ambientali e tenuta registri in materia ambientale					
			50%	D5.3.1 Gestione Registri ambientali e MUD					

Funzione	Macro processo	Processo	sotto-processo	Azioni mappate dal Sistema Qualità ISO 9001	Indicatore	Target	Obiettivo strategico PDP	Tipologia stakeholder		
								INTERNI	ESTERNI	
			0%	Gestione MUD	non previsto		OS 5	Dirigente responsabile	Imprese	
			50%	Iscrizione registro produttori apparecchiature elettriche ed elettroniche	numero di istanze regionali ricevute complete, trattate nel corso del semestre	trattamento al 100% delle istanze ricevute, se corrette e complete in tempo reale	OS 5	Dirigente responsabile	Imprese	
			50%	Registro nazionale dei produttori di pile e accumulatori	numero di istanze regionali ricevute complete, trattate nel corso del semestre	trattamento al 100% delle istanze ricevute, se corrette e complete in tempo reale	OS 5	Dirigente responsabile	Imprese	
			0%	Registro telematico nazionale gas fluorurati	non previsto		OS 4	Dirigente responsabile	Imprese	
		50%	D5.3.2 Servizi informativi registri ambientali e MUD							
			100%	Formazione / informazione alle imprese su tematiche ambientali / Servizi di formazione rivolti ai clienti	giudizio di customer iniziative formative e informative - RISPOSTA ALLE ASPETTATIVE	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	OS 4	Dirigente responsabile - Settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni	
					percentuale di ritorno dei questionari	almeno 40% ritorno questionari	OS 4	Dirigente responsabile - Settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni	
10%	D6 Sviluppo e qualificazione aziendale e dei prodotti									
	50%	D6.1 Iniziative a sostegno dello sviluppo d'impresa								
		50%	D6.1.1 Servizi di assistenza allo sviluppo di start-up e PMI							
			100%	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 60 giorni	OS 2	Dirigente responsabile - settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni	
					percentuale di partecipazione alle riunioni di progetto previste nell'anno	almeno 90%	OS 2	Dirigente responsabile - settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni	
					Percentuale di utilizzo delle risorse pianificate per anno	almeno 70%	OS 2	Dirigente responsabile - settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni	
		0%	D6.1.2 Servizi di assistenza a supporto dello sviluppo delle imprese							
			0%	Consulenza integrata per l'innovazione tecnologica	non previsto		OS 1	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - Istituzioni	
50%	D6.4 Osservatori economici									
		100%	D6.4.1 Servizi di informazione economica a supporto della competitività delle pmi							
			50%	Gestione sportello Informazione Economico-Statistica	Diffusione indici Istat: giorni lavorativi per inserimento tabelle Istat nel sito internet	entro 3 giorni lavorativi dal comunicato stampa Istat (nel 90% dei casi)	OS 5	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)	OS 5	Dirigente responsabile - Settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni	
			0%	Osservatorio Economico Provinciale (redazione di rapporti e pubblicazioni economico-statistiche)	Pubblicazione Report Statistici	Almeno 10	OS 5	Dirigente responsabile - Settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni	
		100%	D6.4.2 Rilevazioni statistiche per altri committenti e gestione banche dati							
			50%	Gestione rilevazioni statistiche	Rispetto scadenza rilevazioni fissata dall'Ente titolare dell'indagine	scadenza fissata dall'Ente titolare indagine (nel 90% dei casi)	OS 5	Dirigente responsabile - Settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni	