



| 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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 Delta Lagunare | 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 Delta Lagunare | 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: % delle Azioni verificate sul totale Azioni di competenza dell'Unità Operativa verificata | almeno il 50% | 100 | Semestrale | 8. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo | |
| 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 Gruppo Delta Lagunare in linea con i cambiamenti e gli scenari futuri 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 Gruppo Delta Lagunare in linea con i cambiamenti e gli scenari futuri del sistema camerale | personale - Dirigenti | formatore |



| Sottoprocesso | Peso Sottop. | Azione | Peso Azione | Indicatore | Standard periodo | Peso Indicatore | Periodicità | Obiettivo strategico PDP | Tipologia stakeholder | |
|--|--------------|--|-------------|--|--|-----------------|-------------|--|---|---|
| | | | | | | | | | INTERNI | ESTERNI |
| | | Rilevazione clima interno | 50 | numero di rilevazioni l'anno | 1 rilevazione (salvo diverse indicazioni dalla Dirigenza) | 50 | A Evento | 9. Accrescere e valorizzare le competenze del Gruppo Delta Lagunare in linea con i cambiamenti e gli scenari futuri 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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 Delta Lagunare | 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 Delta Lagunare | 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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 | non oltre 4 giorni di calendario | 100 | Mensile | 8. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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 |
| | | 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 Delta Lagunare | 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 |
| | | 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | tutti gli uffici/servizi camerale - 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | tutti gli uffici/servizi camerale - 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 Gruppo Delta Lagunare in linea con i cambiamenti e gli scenari futuri del sistema camerale | personale - Dirigenti | |
| B1.1.1: Acquisizione del personale | 30,00 | Concorsi e progressioni | 0 | NESSUN INDICATORE | NESSUN TARGET | 0 | | 8. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | tutti gli uffici/servizi camerale - nuovo personale | |
| B1.1.3: Trattamento economico del personale | 70,00 | Gestione previdenziale | 25 | invio documentazione per il pensionamento all'INPS competente | entro 60 gg. Lavorativi dalla data di protocollo della domanda di cessazione | 100 | Semestrale | 8. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | personale - Dirigenti | fornitore |
| | | | | N. rielaborazioni cedolini per errori imputabili all'outsourcing | <=3 | 40 | Semestrale | 8. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | personale - Dirigenti | fornitore |
| | | Missioni del personale | 25 | presentazione della cartellina di missioni con richiesta di anticipo | entro 2 mesi successivi alla missione | 100 | Semestrale | 8. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | personale - Dirigenti | |



| Sottoprocesso | Peso Sottop. | Azione | Peso Azione | Indicatore | Standard periodo | Peso Indicatore | Periodicità | Obiettivo strategico PDP | Tipologia stakeholder | |
|--|--------------|---|-------------|---|--|-----------------|-------------|--|---|---|
| | | | | | | | | | INTERNI | ESTERNI |
| | | Rilevazione presenze | 25 | pubblicazione giornaliera in intranet della lista presenti/assenti | Publicazione del 100% entro le ore 10.00, esclusi i casi di malfunzionamenti del programma | 100 | Semestrale | 8. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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 del Gruppo delta Lagunare (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 del Gruppo delta Lagunare (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 | aggiornamento 100% entro 3 mesi | 100 | Semestrale | 12. Razionalizzazione ed efficientamento del patrimonio del Gruppo delta Lagunare (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 del Gruppo delta Lagunare (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 del Gruppo delta Lagunare (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 del Gruppo delta Lagunare (portafoglio partecipazioni - razionalizzazione immobili) | Settore contabilità - Camera Servizi | |
| | | Servizi telefonici: centralino e call center | 0 | NESSUN INDICATORE | NESSUN TARGET | 0 | | 8. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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 |
| 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 del Gruppo delta Lagunare (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 |
| 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 | TOGLIERE 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | tutti gli uffici e i servizi camerali | Fornitori |
| | | | | Media giorni per il pagamento delle fatture (escluse forniture infocamere e utenze) | 30 giorni | 50 | Semestrale | 8. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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 |
| | | Gestione regolarizzazione entrate | 25 | Valore PE (Provvisori di entrata) regolarizzati/totale Valore PE pervenuti | almeno il 92% | 100 | Annuale | 8. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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 | 300000 | 65 | Annuale | 11. economicità, efficienza ed efficacia della gestione | ASPO | aspettare Raminella per nuovo indicatore |
| | | 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 del Gruppo delta Lagunare (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 del Gruppo delta Lagunare (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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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 lavorate | 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 lavorate | 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Dirigente responsabile | utenti |
| | | Gestione raccomandatari marittimi | 20 | Tempo per lo svolgimento della sessione dell'esame dall'ultimo giorno per la presentazione delle domande | entro 120 giorni | 100 | A Evento | 8. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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 Ruolo Periti ed Esperti | 20 | giorni dalla protocollazione della domanda se corretta e completa, all'iscrizione | non oltre 20 gg. | 100 | Mensile | 8. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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 |
| | | | | 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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 | Numero di posizioni cancellate e/o trasmesse al Giudice | almeno 100 | 100 | Semestrale | 8. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Dirigente responsabile | Imprese |
| | | 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e 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 |



| Sottoprocesso | Peso Sottop. | Azione | Peso Azione | Indicatore | Standard periodo | Peso Indicatore | Periodicità | Obiettivo strategico PDP | Tipologia stakeholder | |
|--|--------------|--|-------------|--|---|-----------------|-------------|---|---|--|
| | | | | | | | | | INTERNI | ESTERNI |
| 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 |
| 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, legalità e tutela del mercato | 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 450 | 100 | Mensile | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, legalità e tutela del mercato | 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, legalità e tutela del mercato | 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, legalità e tutela del mercato | 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 15% | 30 | Semestrale | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, legalità e tutela del mercato | Dirigente responsabile - Ufficio metrico e vigilanza - Servizio tutela del consumatore - Registro Imprese - Ufficio sanzioni Registro imprese | Imprese - Organi di polizia giudiziaria |
| C2.5.10: Vigilanza su marchi concessi | 0,00 | | 0 | NESSUN INDICATORE | NESSUN TARGET | 0 | | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, legalità e tutela del mercato | Dirigente responsabile - Settore risorse finanziarie | Imprese |
| 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, legalità e tutela del mercato | Dirigente responsabile - Settore risorse finanziarie | Imprese |
| C2.5.2: Gestione controlli casuali e in contraddittorio | 0,00 | | 0 | NESSUN INDICATORE | NESSUN TARGET | 0 | | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, legalità e tutela del mercato | 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, legalità e tutela del mercato | 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, legalità e tutela del mercato | Dirigente responsabile | Imprese - MISE |
| C2.5.9: Concessione marchi di identificazione dei metalli preziosi | 20,00 | Attività ispettiva strumenti di misura e metalli preziosi | 100 | Numero di strumenti metrologici sottoposti a controlli (sorveglianza) | almeno 1500 | 100 | Semestrale | 6. Promuovere il grado di trasparenza, conoscenza, legalità e tutela del mercato | Dirigente responsabile | Imprese - MISE |
| 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, legalità e tutela del mercato | 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, legalità e tutela del mercato | 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, legalità e tutela del mercato | 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 | 70 | 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 |
| | | Servizi formazione estero | 30 | giudizio di customer iniziative formative e informative - SEGRETERIA ORGANIZZATIVA | giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi | 30 | A Evento | 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) | | |
| | | | | giudizio di customer iniziative formative e informative - RISPOSTA ALLE ASPETTATIVE | giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi | 30 | A Evento | 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) | | |
| | | | | percentuale di ritorno dei questionari | ritorno pari ad almeno il 40% dei questionari | 40 | A Evento | 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) | | |
| 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. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Dirigente responsabile | Imprese - Consolati - Dogane |
| | | | | tempi di rilascio Certificati d'origine richiesti on-line | entro 1 giorno lavorativo | 50 | Semestrale | 8. Ottimizzazione dei servizi in un'ottica di efficientamento dei costi/qualità anche attraverso forme di collaborazione con Enti e sistema camerale (efficientamento processi interni/esterni - regionalizzazione di servizi) | Dirigente responsabile | Imprese - Consolati - Dogane |
| 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 |



| Sottoprocesso | Peso Sottop. | Azione | Peso Azione | Indicatore | Standard periodo | Peso Indicatore | Periodicità | Obiettivo strategico PDP | Tipologia stakeholder | |
|---|--------------|---|-------------|--|--|-----------------|-------------|---|---|---|
| | | | | | | | | | INTERNI | ESTERNI |
| | | Rilascio SPID | 30 | n° SPID rilasciati | almeno 200 SPID rilasciati | 100 | Semestrale | 1. Favorire e supportare la digitalizzazione dei processi aziendali e l'ammmodernamento 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 | tempi di emanazione scheda di liquidazione contributo (escluso bandi) non oltre 20 giorni dal completamento dell'istruttoria di liquidazione | 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 | entro 7 gg lavorativi | 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 |
| | | | | 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 | 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 | 100,00 | 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. Promuovere l'alternanza scuola lavoro, l'orientamento alle professioni e le politiche attive del lavoro in collaborazione con le istituzioni e il sistema delle imprese (ASL - mercato del lavoro - nuova impresa) | 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, legalità e tutela del mercato | Dirigente responsabile | Imprese - Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare - Comitato nazionale - CCIAA della regione |
| D5.2.1: Gestione albo gestori ambientali | 100,00 | | 100 | 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, legalità e tutela del mercato | 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, legalità e tutela del mercato | 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, legalità e tutela del mercato | Dirigente responsabile | Imprese |



| Sottoprocesso | Peso Sottop. | Azione | Peso Azione | Indicatore | Standard periodo | Peso Indicatore | Periodicità | Obiettivo strategico PDP | Tipologia stakeholder | |
|--|--------------|---|-------------|---|--|-----------------|-------------|---|---|-------------------------------------|
| | | | | | | | | | INTERNI | ESTERNI |
| | | 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 | 30 | 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 |
| | | | | Numero di proposte progettuali presentate come capofila o partner | Almeno 3 | 70 | A Evento | 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 |
| 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 |

52
sottoprocessi

94
azioni

105
indicatori