



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 7	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/anno	almeno 1	OS 7	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 7	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 (qualità)	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
10%	A1.1.4: Supporto agli organismi di valutazione e controllo								
100%				Segreteria Organismo Indipendente di Valutazione	n. incontri-contatti per predisposizione/monitoraggio/aggiornamento PDP	almeno 2	OS 7	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
0%	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
			valutazione della formazione specialistica ricevuta	valutazione superiore o uguale a 7 per il 90% dei corsi	OS 7	personale - Dirigenti	formatore
	50%	Rilevazione clima interno	numero di rilevazioni l'anno	1 rilevazione (salvo diverse indicazioni dalla Dirigenza)	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 scadenze semestrali fissate al 30/ e al 31/12	OS 6	Personale - Dirigenti	
			DETERMINAZIONI pubblicazione elenco provvedimenti Dirigenziali nella Sezione Amministrazione trasparente	Entro 30 gg. a partire dalle scadenze semestrali fissate al 30 /6 e al 31 /12	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 5 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 lavorativo dalla consultazione on line della GU	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 7	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 7	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 7	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 7	Presidente - Consiglieri - Dirigenti	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
20%	Ufficio Stampa, comunicazione istituzionale - conferenza stampa	Numero di newsletter e crm inviati nell'anno	almeno 25	OS 7	tutti gli uffici/servizi camerali - 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	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 camerali - nuovo personale	
70%	B1.1.3 Trattamento economico del personale					
25%	Gestione previdenziale	invio documentazione per il pensionamento all'INPS competente	almeno 3 mesi prima dalla data di cessazione	OS 6	personale - Dirigenti	INPS
25%		percentuale modifiche apportate nel cedolino del mese "n" rispetto alle richieste di variazione pervenute dai dipendenti entro il 5 del mese "n"	almeno il 90%	OS 6	personale - Dirigenti	fornitore
25%	Missioni del personale	Percentuale di note spese complete e senza anticipo presentate nel mese n-1 e liquidate nel mese n.	almeno il 90%	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 DL	non oltre 30 giorni	OS 8	tutti gli uffici e i servizi camerali	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 camerali	fornitori e potenziali fornitori
50%	B2.2 Patrimonio e servizi di sede					
40%	B2.2.1 Patrimonio					

60%	100%	Beni mobili e inventario - hardware-	Aggiornamento dei beni hardware in XAC entro 3 mesi	Aggiornamento 100%	OS 8	Settore contabilità	
	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 camerali su piattaforma manutenzioni Tecnoservicecamere	entro 4 gg lavorativi	OS 8	Settore contabilità - Camera Servizi	
	0%	Servizi telefonici: centralino e call center	non previsto		OS 7	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	percentuale errori imputabili all'ufficio su atti e cartelle esattoriali non dovute o parzialmente non dovute	<=8%	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 8	tutti gli uffici e i servizi camerali	Fornitori
			Percentuale fatture pagate entro 30 giorni (escluse forniture Infocamere e utenze)	almeno 75%	OS 8	tutti gli uffici e i servizi camerali	Fornitori
	20%	Gestione regolarizzazione entrate	Valore PE (Provisori di entrata) regolarizzati/totale Valore PE pervenuti	almeno il 92%	OS 8	tutti gli uffici e i servizi camerali	
	20%	Partecipazioni	comunicazione in Giunta del resoconto delle assemblee entro 4 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 8	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	
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 raccomandatori 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 giorni 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 fidejussoria	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						
0%	C1.2.2 Servizi SUAP rivolti alle imprese						
0%	Gestione SUAP	non previsto		OS 6	Dirigente responsabile	Comuni - Imprese - Liberi professionisti - INPS	
35%	C2 Tutela e legalità						
20%	C2.1 Tutela della proprietà industriale						
100%	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						
0%	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
0%	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						
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 da ricezione verbale sequestro tramite Siged a creazione posizione in piattaforma	non oltre 5 giorni lavorativi	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 con sentenza pronunciata nell'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						
40%	C2.5.1 Attività di verifica e vigilanza metrologica						
	50%	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
	50%	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	OS 5	Dirigente responsabile - Ufficio metrico e vigilanza - Servizio tutela del consumatore - Registro Imprese - Ufficio sanzioni Registro imprese	Imprese - Organi di polizia giudiziaria
40%	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 - Settore risorse finanziarie	Imprese
20%	C2.5.3: Tenuta elenco, concessione e vigilanza marchi di identificazione dei metalli preziosi						
	0%	Allestimento marchio punzonatura o tecnologia laser)	non previsto		OS 5	Dirigente responsabile	Imprese - MISE
	0%	Gestione procedure di verifica ispettiva presso la sede dell'assegnatario del marchio di identificazione dei metalli preziosi	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 giorni	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	Tempo medio di lavorazione delle istanze di cancellazione e annotazione protesti	non oltre 4 giorni lavorativi	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 Petroliferi nel sito internet camerale	non oltre 10 giorni lavorativi	OS 5	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - Istituzioni
D - SVILUPPO DELLA COMPETITIVITA'							
20%	D1 Internazionalizzazione						
50%	D1.1.1: Servizi informativi, monitoraggio mercati, formazione e orientamento all'export						
	100%	D1.1.1 Servizi informativi, monitoraggio mercati, formazione e orientamento all'export					
	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	consegna della PEC con certificato d'origine richiesto con procedura di stampa in azienda	non oltre 2 gg. lavorativi dalla ricezione della pratica completa e corretta	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese - Consolati - Dogane
			tempi di rilascio Carnet Ata dalla data di richiesta	non oltre 3 giorni lavorativi	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese - Consolati - Dogane
20%	D2 Digitalizzazione						
0%	D2.1 Servizi connessi all'agenda digitale						
	0%	D2.1.1 Servizi informativi, di supporto e di orientamento al digitale, all'innovazione, i4.0, Agenda Digitale e I.A.					
	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						
	0%	D2.2.1: Rilascio CNS, firma digitale e rinnovo certificati di sottoscrizione e di autenticazione					
	0%	Rilascio SPID	non previsto		OS 1	Dirigente responsabile	utenti
	100%	D2.2.2: Rilascio, rinnovo e sostituzione carte tachigrafiche					
	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
20%	D3 Turismo e cultura						
100%	D3.1 Iniziative a sostegno dei settori del turismo e della cultura						
	100%	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					
		INTERVENTI ECONOMICI - Promozione interna	Bando di finanziamento: emissione provvedimento concessione/diniego	entro 90 gg dalla scadenza del bando o comunque entro il termine stabilito dallo stesso	OS 1-2-4	Dirigente responsabile - settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
	100%		Contributo ordinario: 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
	100%		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 lavorativi dall'approvazione della graduatoria	OS 1-2-4	Dirigente responsabile - settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
0%	D4 Orientamento al lavoro ed alle professioni						
0%	D4.1: Servizi per l'accesso al mondo del 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						
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 5	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						
0%	Gestione MUD		non previsto		OS 5	Dirigente responsabile	Imprese
50%	Iscrizione registro produttori apparecchiature elettriche ed elettroniche (AEE)		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
0%	Registro telematico nazionale gas fluorurati		non previsto		OS 5	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 5	Dirigente responsabile - Settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
			percentuale di ritorno dei questionari	almeno 40% ritorno questionari	OS 5	Dirigente responsabile - Settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
20%	D6 Sviluppo e qualificazione aziendale e dei prodotti						
50%	D6.1 Iniziative a sostegno dello sviluppo d'impresa						
100%	D6.1.1: Servizi di assistenza a supporto dello sviluppo delle imprese						
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 a supporto dell'innovazione e del trasferimento tecnologico						
0%	Consulenza integrata per l'innovazione tecnologica		non previsto		OS 1	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - Istituzioni
50%	D6.4 Osservatori economici						
50%	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
50%	Osservatorio Economico Provinciale (redazione di rapporti e pubblicazioni economico-statistiche)	Pubblicazione Report Statistici	Almeno 10	OS 5	Dirigente responsabile - Settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
50%	D6.4.2: Rilevazioni statistiche per altri committenti e gestione banche dati					
100%	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