



## CAMERA DI COMMERCIO VENEZIA ROVIGO

Mappatura Sottoprocessi e Azioni Sistema Gestione Qualità con Indicatori

## Allegato 1

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 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		
		A2 Organi camerale, 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	
60%	A2.1.3 Assistenza e tutela legale							
	20%	Rassegna Gazzetta Ufficiale escluso BUR	Aggiornamento normativo		OS 7	tutti gli uffici/servizi camerale - Dirigenti		
			Attività giudiziali/stragiudiziali: N. pareri/contratti per il gruppo Camera	entro il terzo giorno lavorativo dalla consultazione on line della GU	OS 7	Presidente - SG - Tutti gli uffici/Servizi camerale		
40%	A2.3 Gestione documentale							
	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 camerale	Società che gestisce l'archivio	
30%	A3 Comunicazione							
100%	A3.1 Comunicazione							
	A3.1.1 Comunicazione istituzionale e verso l'utenza							
	25%	Comunicazione con il cliente	tempi di prima risposta ai clienti esterni da URP		OS 7	tutti gli uffici/servizi camerale	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	OS 7	tutti gli uffici/servizi camerale	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 camerale - 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 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	OS 7	personale - Dirigenti	
<b>B - PROCESSI DI SUPPORTO</b>							
35%	<b>B1 Risorse umane</b>						
100%	<b>B1.1 Gestione del personale</b>						
30%	<b>B1.1.1 Acquisizione del personale e selezioni interne</b>						
	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%	<b>B1.1.3 Trattamento economico del personale</b>						
	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%	<b>B2 Acquisti, patrimonio e servizi di sede</b>						
50%	<b>B2.1 Acquisti</b>						
100%	<b>B2.1.1 Acquisti beni e servizi</b>						
	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 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%	<b>B2.2 Patrimonio e servizi di sede</b>						
40%	<b>B2.2.1 Patrimonio</b>						

	100%	Beni mobili e inventario - hardware-	Aggiornamento dei beni hardware in XAC entro 3 mesi	Aggiornamento 100%	OS 8	Settore contabilità	
60%	100%	<b>B2.2.2 Servizi di sede e patrimonio immobiliare</b>					
	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	
	0%		Inserimento richieste intervento di manutenzione sedi camerale 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 camerale	fornitori e gestori servizi esterni - Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
0%	100%	<b>F1.1 Valorizzazione patrimonio camerale</b>					
	100%	<b>F1.1.1 Gestione della concessione in uso di sedi, sale e spazi camerale</b>					
	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%	100%	<b>B3 Bilancio e finanza</b>					
	50%	<b>B3.1 Diritto annuale</b>					
	100%	<b>B3.1.1 Incasso diritto annuale e gestione ruoli</b>					
	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%	100%	<b>B3.2 Contabilità e finanza</b>					
	100%	<b>B3.2.1 Contabilità</b>					
	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 camerale	Fornitori
	20%		Percentuale fatture pagate entro 30 giorni (escluse forniture Infocamere e utenze)	almeno 75%	OS 8	tutti gli uffici e i servizi camerale	Fornitori
	20%	Gestione regolarizzazione entrate	Valore PE (Provvisori di entrata) regolarizzati/totale Valore PE pervenuti	almeno il 92%	OS 8	tutti gli uffici e i servizi camerale	
	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%	0%	<b>B3.2.2 Finanza</b>					
	0%	Gestione delle casse	non previsto		OS 6	tutti gli uffici e i servizi camerale	
<b>C - TRASPARENZA, SEMPLIFICAZIONE E TUTELA DEL MERCATO</b>							
65%	100%	<b>C1 Semplificazione e trasparenza</b>					

100%	<b>C1.1 Gestione del registro delle imprese, albi ed elenchi</b>					
35%	<b>C1.1.1 Istruttoria pratiche su istanza di parte e aggiornamento Registro Imprese, REA, AA</b>					
35%	Gestione pratiche AIA	percentuale di richieste di correzione su totale pratiche lavorate	non oltre 0,5%	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese
	Pratiche telematiche del Registro Imprese	percentuale di pratiche lavorate entro i 5 gg percentuale di richieste di correzione su totale pratiche lavorate	almeno il 60% non oltre 0,5%	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese
20%	<b>C1.1.2 Procedure abilitative</b>					
20%	Gestione Agenti d'Affari in mediazione	tempi di conclusione dalla prima prova scritta	entro 120 giorni	OS 6	Dirigente responsabile	utenti
	Gestione Agenti e Rappresentanti	non previsto		OS 6	Dirigente responsabile	utenti
	Gestione mediatori marittimi	Tempo di organizzazione dell'esame dalla data di scadenza della presentazione delle domande	entro 120 giorni	OS 6	Dirigente responsabile	utenti
	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
	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
	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
	Gestione spedizionieri	Tempo per liberazione/sostituzione polizza fidejussoria	30 giorni	OS 6	Dirigente responsabile	utenti
25%	<b>C1.1.4 Interrogazione del Registro Imprese e altre attività di sportello</b>					
25%	Procedure concorsuali e pene accessorie	non previsto		OS 6	Dirigente responsabile	Imprese - liquidatore - tribunale
	Rilascio certificati uso cause lavoro	Tempi di rilascio certificati	Non oltre 8 giorni lavorativi	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - istituzioni
	Rilascio certificazioni e visure	tempi di rilascio certificazioni storiche da fascicolo cartaceo	entro 20 giorni	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - istituzioni
	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
	Rilascio elenchi merceologici	tempi di consegna dalla data di attestazione del pagamento	non oltre 4 giorni lavorativi	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - istituzioni
	Rilascio nulla osta cittadini extracomunitari	non previsto		OS 6	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - istituzioni
20%	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
	<b>C1.1.7 Accertamenti violazioni amministrativi RI, REA e AIA</b>					
20%	Accertamenti, istrizion, cancellazioni e altre pratiche d'ufficio	Numero di posizioni cancellate e/o trasmesse al Giudice	almeno 100	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese
	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%	<b>C1.2 Gestione SUAP e fascicolo elettronico di impresa</b>					
0%	<b>C1.2.2 Servizi SUAP rivolti alle imprese</b>					
35%	Gestione SUAP	non previsto		OS 6	Dirigente responsabile	Comuni - Imprese - Liberi professionisti - INPS
	<b>C2 Tutela e legalità</b>					
20%	<b>C2.1 Tutela della proprietà industriale</b>					
100%	<b>C2.1.1 Supporto alla presentazione delle domande di deposito marchi, brevetti e altri titoli di proprietà intellettuale</b>					
100%	Deposito Marchi Brevetti e simili	Rilascio copia ricevuta del deposito	immediato	OS 1	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - Istituzioni
0%	<b>C2.2 Tutela della fede pubblica e del consumatore e regolazione del mercato</b>					
0%	<b>C2.2.2 Servizi a supporto dei consumatori</b>					

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 Sigid 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
100%	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
100%	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 contradditorio 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%	<b>C2.7: Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi</b>					
100%	<b>C2.7.5 Servizi di composizione negoziata per la soluzione della crisi d'impresa (ex DL 118/21)</b>					
0%	Composizione negoziata per la soluzione della crisi d'impresa	non previsto		OS 5	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - Istituzioni - Banche
10%	<b>C2.8 Rilevazione prezzi/tariffe e borse merci</b>					
100%	<b>C2.8.2 Rilevazione prezzi e tariffe</b>					
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
<b>D - SVILUPPO DELLA COMPETITIVITÀ</b>						
20%	<b>D1 Internazionalizzazione</b>					
50%	<b>D1.1.1: Servizi informativi, monitoraggio mercati, formazione e orientamento all'export</b>					
100%	<b>D1.1.1 Servizi informativi, monitoraggio mercati, formazione e orientamento all'export</b>					
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%	<b>D1.2 Servizi certificativi per l'export</b>					
100%	<b>D1.2.1 Servizi certificativi per l'export</b>					
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
100%		tempi di rilascio Carnet Ata dalla data di richiesta	non oltre 3 giorni lavorativi	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese - Consolati - Dogane
20%	<b>D2 Digitalizzazione</b>					
0%	<b>D2.1 Servizi connessi all'agenda digitale</b>					
0%	<b>D2.1.1 Servizi informativi, di supporto e di orientamento al digitale, all'innovazione, i4.0, Agenda Digitale e I.A.</b>					
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%	<b>D2.2 Servizi connessi all'agenda digitale</b>					
0%	<b>D2.2.1: Rilascio CNS, firma digitale e rinnovo certificati di sottoscrizione e di autenticazione</b>					
0%	Rilascio SPID	non previsto		OS 1	Dirigente responsabile	utenti
100%	<b>D2.2.2: Rilascio, rinnovo e sostituzione carte tachigrafiche</b>					
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%	<b>D3 Turismo e cultura</b>					
100%	<b>D3.1 Iniziative a sostegno dei settori del turismo e della cultura</b>					
100%	<b>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</b>					
100%	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%	<b>D4 Orientamento al lavoro ed alle professioni</b>					
0%	<b>D4.1: Servizi per l'accesso al mondo del lavoro</b>					
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%	<b>D5 Ambiente e sviluppo sostenibile</b>					
50%	<b>D5.2 Tenuta albo gestori ambientali</b>					
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
100%		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%	<b>D5.3 Pratiche ambientali e tenuta registri in materia ambientale</b>					
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	Imprese
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
100%		percentuale di ritorno dei questionari	almeno 40% ritorno questionari	OS 5	Dirigente responsabile - Settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
20%	<b>D6 Sviluppo e qualificazione aziendale e dei prodotti</b>					
50%	<b>D6.1 Iniziative a sostegno dello sviluppo d'impresa</b>					
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
100%		percentuale di partecipazione alle riunioni di progetto previste nell'anno	almeno 90%	OS 2	Dirigente responsabile - settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
100%		Percentuale di utilizzo delle risorse pianificate per anno	almeno 70%	OS 2	Dirigente responsabile - settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
0%	<b>D6.1.2: Servizi a supporto dell'innovazione e del trasferimento tecnologico</b>					
0%	Consulenza integrata per l'innovazione tecnologica	non previsto		OS 1	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - Istituzioni
50%	<b>D6.4 Osservatori economici</b>					
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