



Mappatura Sottoprocessi e Azioni Sistema Gestione Qualità con indicatori

Funzione	Macro processo	Processo	sotto-processo	Azioni mappate dal Sistema Qualità ISO 9001	Indicatore	Target	Obiettivo strategico PDP	Tipologia stakeholder	
								INTERNI	ESTERNI
A - GOVERNO CAMERALE									
30%	A1 Pianificazione, monitoraggio e controllo dell'Ente								
50%	A1.1 Performance camerale								
40%	A1.1.1 Pianificazione e programmazione camerale								
30%				Performance obiettivi strategici e operativi - Pianificazione	N. aggiornamenti PDP	Almeno 1	OS 6	Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
70%				Predisposizione del bilancio preventivo	Numero di variazioni di budget (storni)	non oltre 90 storni all'anno	OS 8	Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
50%	A1.1.2 Monitoraggio e sistema dei controlli								
30%				Controllo di Gestione	Numero di report monitoraggio dati contabili sulla base della griglia di rilevazione Pareto	almeno 1	OS 8	Dirigenti - OIV - Organo di controllo - Personale	
40%				Customer satisfaction	numero di indagini di customer l'anno "generali"	almeno 1	OS 6	personale - Dirigenti - Organi politici - OIV	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
30%				Performance obiettivi strategici e operativi - Monitoraggio	N. di report monitoraggio BSC (PDP)	2 monitoraggi	OS 6	Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
					N. di report monitoraggio sottoprocessi (QUALITA')	2 monitoraggi	OS 6	Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
10%	A1.1.4 Supporto agli organismi di valutazione e controllo								
100%				Segreteria Organismo Indipendente di Valutazione	n. incontri per predisposizione/monitoraggio/aggiornamento PDP	almeno 2	OS 6	Personale - OIV - Dirigenti	
20%	A1.2 Compliance normativa								
100%	A1.2.1 Anticorruzione e trasparenza								
100%				Gestione adempimenti in tema di Trasparenza e Anticorruzione	Audit di verifica corrispondenza alla normativa	2 monitoraggi	OS 7	Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
A1.2.2 Adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro e altri obblighi normativi camerali									
0%				Privacy	non previsto		OS 7	Personale - Dirigenti	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
30%	A1.3 Organizzazione camerale								
40%	A1.3.1 Organizzazione camerale								
100%				Verifiche ispettive interne ed esterne	VERIFICHE INTERNE:% delle Azioni verificate sul totale delle azioni programmate annualmente	100%	OS 6	Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo	Ente di certificazione
					VERIFICHE INTERNE:% audit effettuati entro il 30/09 sul totale degli audit programmati annualmente	almeno 85%	OS 6	Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo	
60%	A1.3.2 Sviluppo del personale								
50%				Formazione del personale	ore di formazione (corsi interni/esterni) del dipendente per cui è previsto	Almeno 4 ore di formazione l'a	OS 7	personale - Dirigenti	formatore

Funzione	Macro processo	Processo	sotto-processo	Azioni mappate dal Sistema Qualità ISO 9001	Indicatore	Target	Obiettivo strategico PDP	Tipologia stakeholder	
								INTERNI	ESTERNI
40%	A2 Organi camerali, rapporti istituzionali e relazioni con il sistema allargato	60%	50%		valutazione della formazione specialistica ricevuta	valutazione superiore o uguale	OS 7	personale - Dirigenti	formatore
				Rilevazione clima interno	numero di rilevazioni l'anno	1 rilevazione (salvo diverse indicazioni approvate da OIV)	OS 7	personale - Dirigenti - OIV	
40%	A2.1 Gestione e supporto organi								
60%	A2.1.1 Gestione e supporto organi istituzionali								
50%	Delibere e Determinazioni e Ordini di servizio			DELIBERE E DETERMINAZIONI PRESIDENZIALI pubblicazione elenco provvedimenti Organi politici nella Sezione Amministrazione trasparente	Entro 30 gg. a partire dalle s	OS 6	Personale - Dirigenti		
				DETERMINAZIONI DIRIGENZIALI: giorni medi per la pubblicazione dei titoli dalla data della determina - albo on line -	entro 15 giorni	OS 6	Presidente - Consiglieri - SG - Dirigenti - Personale	Presidente - Consiglieri - SG - Dirigenti - Personale	
				DETERMINAZIONI pubblicazione elenco provvedimenti Dirigenziali nella Sezione Amministrazione trasparente	Entro 30 gg. a partire dalle s	OS 6	Presidente - Consiglieri - SG - Dirigenti - Personale	Presidente - Consiglieri - SG - Dirigenti - Personale	
				ORDINI E COMUNICAZIONI DI SERVIZIO: giorni per la pubblicazione in intranet dalla data del provvedimento	non oltre 3 giorni	OS 6	Presidente - Consiglieri - SG - Dirigenti - Personale	Presidente - Consiglieri - SG - Dirigenti - Personale	
50%	Segreteria del Segretario e degli Organi (Presidente, Giunta, Consiglio, Revisori dei Conti)		Numero di giorni per pubblicazione documentazione nell'area riservata del sito dalla data di convocazione	entro 5 giorni	OS 6	Presidente - Consiglieri - SG			
60%	A2.1.3 Assistenza e tutela legale								
20%	Rassegna Gazzetta Ufficiale escluso BUR		Aggiornamento normativo	entro il terzo giorno lavorati	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%	Protocollo		tempi di risposta dalla data di pervenuto alla protocollazione	Registrazioni entro 48 ore	OS 6	Presidente - SG - Dirigenti - Personale	Mittenti del documento da protocollare		
20%	A2.3.2 Gestione documentale								
100%	Archiviazione		tempi di risposta dalla data della domanda	48 ore in almeno il 90% dei casi	OS 6	tutti gli uffici/servizi camerali	Società che gestisce l'archivio		
30%	A3 Comunicazione								
100%	A3.1 Comunicazione								
60%	A3.1.1 Comunicazione istituzionale e verso l'utenza								
25%	Comunicazione con il cliente		tempi di prima risposta ai clienti esterni da URP	entro 4 gg. Lavorativi dal ricevimento	OS 6	tutti gli uffici/servizi camerali	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università		
5%	Diritto di accesso ai documenti amministrativi		Tempi di risposta alle domande di accesso	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	non oltre 10 giorni in almeno il 95% dei casi	OS 6	Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università		
10%	Sito internet		Numero di rilievi (REC, NC, OSS) per le parti di diretta competenza del sito internet	Non oltre 5 rilievi	OS 6	tutti gli uffici/servizi camerali - Dirigenti	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università		
20%	Supporto Eventi Istituzionali		supporto agli eventi organizzati da Servizi/Uffici CCIAA (diffusione/comunicazione dell'evento)	% degli eventi supportati/comunicati sul tot. eventi gestiti/promossi >= 80%	OS 6	Presidente - Consiglieri - Dirigenti	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università		

Funzione	Macro processo	Processo	sotto-processo	Azioni mappate dal Sistema Qualità ISO 9001	Indicatore	Target	Obiettivo strategico PDP	Tipologia stakeholder	
								INTERNI	ESTERNI
			20%	Ufficio Stampa, comunicazione istituzionale - conferenza stampa	Numero di comunicati stampa	almeno 60	OS 6	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 dall'adeguamento della struttura del SGO	OS 7	personale - Dirigenti	
B - PROCESSI DI SUPPORTO									
35%	B1 Risorse umane								
100%	B1.1 Gestione del personale								
		30%	B1.1.1 Acquisizione del personale e selezioni interne						
			0%	Concorsi e progressioni	non previsto		OS 6	personale - SG	cittadini
			100%	Inserimento nuovo personale a tempo determinato, indeterminato, interinale e stage	Tempi di abilitazione applicativi Solari, Intranet e lista presenze	3 GG lavorativi da inizio servizio previo Ticketing aperto dal Responsabile cui l'unità è assegnata	OS 6	tutti gli uffici/servizi camerali - nuovo personale	
		70%	B1.1.3 Trattamento economico del personale						
			25%	Gestione previdenziale	invio documentazione per il pensionamento all'INPS competente	almeno 4 mesi prima dalla data di cessazione	OS 6	personale - Dirigenti	INPS
			25%	Gestione retributiva	% di cedolini che comportano rettifiche percentuale modifiche apportate nel cedolino del mese "n" rispetto alle richieste di variazione pervenute dai dipendenti entro il 5 del mese "n"	non più del 1% su base annua sul totale dei cedolini emessi almeno il 90%	OS 6 OS 6	personale - Dirigenti personale - Dirigenti	fornitore fornitore
			25%	Missioni del personale	presentazione della cartellina di missioni con richiesta di anticipo	entro 2 mesi successivi alla missione	OS 6	personale - Dirigenti	
			25%	Rilevazione presenze	pubblicazione giornaliera in intranet della lista presenti/assenti	Pubblicazione del 100% entro le ore 10:00 esclusi i casi di malfunzionamento del programma	OS 6	personale - Dirigenti	
25%	B2 Acquisti, patrimonio e servizi di sede								
50%	B2.1 Acquisti								
		100%	B2.1.1 Acquisti beni e servizi						
			50%	Acquisizione	tempi per invio ordine al fornitore per acquisizione di beni e servizi richiesta dagli uffici DI	non oltre 30 giorni	OS 8	tutti gli uffici e i servizi 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						
			100%	Beni mobili e inventario - hardware-	Aggiornamento dei beni hardware in XAC entro 3 mesi	Aggiornamento 100%	OS 8	Settore contabilità	
		60%	B2.2.2 Servizi di sede e patrimonio immobiliare						
			35%	Coordinamento e gestione dei sistemi informatici	giorni per intervento diretto/richiesta al fornitore dalla domanda per modifica abilitazioni informatiche	Non oltre 5 giorni lavorativi	OS 8	personale - Dirigenti	fornitori
			65%	Gestione e manutenzione dei beni immobili	fornire alla Ragioneria i dati relativi agli Oneri Comuni e alle Immobilizzazioni per Preventivo Economico	entro 15 gg. dalla richiesta della Ragioneria per raccolta dati Preventivo economico	OS 8	Settore contabilità - Camera Servizi	
					Verifica del rispetto delle tempistiche di intervento di Camera Servizi	entro 10 gg lavorativi nel 75% dei casi	OS 8	Settore contabilità - Camera Servizi	

Funzione	Macro processo	Processo	sotto-processo	Azioni mappate dal Sistema Qualità ISO 9001	Indicatore	Target	Obiettivo strategico PDP	Tipologia stakeholder	
								INTERNI	ESTERNI
			0%	Servizi telefonici: centralino e call center	non previsto		OS 6	tutti gli uffici/servizi camerali	fornitori e gestori servizi esterni - Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
			0%	F1.1 Valorizzazione patrimonio camerale					
			100%	F1.1.1 Gestione della concessione in uso di sedi, sale e spazi camerali					
			100%	Gestione delle sale	non previsto		OS 8	Camera Servizi - Servizio gestione immobili del Gruppo camera	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
			40%	B3 Bilancio e finanza					
			50%	B3.1 Diritto annuale					
			100%	B3.1.1 Incasso diritto annuale e gestione ruoli					
			50%	Gestione ricorso diritto annuale	termini di legge per la costituzione dell'Ente impositore	costituzione dell'ente impositore entro i termini di legge	OS 8	Settore risorse finanziarie	Imprese iscritte al RI - Commercialisti
			25%	Riscossione diritto annuale	tempi di predisposizione dell'atto di liquidazione del rimborso dalla chiusura dell'istruttoria	non oltre 30 giorni	OS 8	Settore risorse finanziarie	Imprese iscritte al RI - Commercialisti
			25%	Violazioni diritto annuale: attività sanzionatoria e gestione contenzioso in sede di autotutela	n. errori rilevati imputabili all'ufficio su atti e cartelle esattoriali non dovute o parzialmente non dovute / n. errori totali rilevati su atti e cartelle esattoriali non dovute o parzialmente non dovute	<=11%	OS 8	Settore risorse finanziarie	Imprese iscritte al RI - Commercialisti
			50%	B3.2 Contabilità e finanza					
			100%	B3.2.1 Contabilità					
			20%	Gestione liquidazione mandati	Media giorni per il pagamento delle fatture (escluse forniture infocamere e utenze)	30 giorni	OS 6	tutti gli uffici e i servizi camerali	Fornitori
					Percentuale fatture pagate entro 30 giorni (escluse forniture Infocamere e utenze)	almeno 75%	OS 6	tutti gli uffici e i servizi camerali	Fornitori
			20%	Gestione regolarizzazione entrate	Valore PE (Provvisori di entrata) regolarizzati/totale Valore PE pervenuti	almeno il 92%	OS 6	tutti gli uffici e i servizi camerali	
			15%	Partecipazioni	comunicazione in Giunta del resoconto delle assemblee entro 3 mesi dal ricevimento del relativo verbale	almeno nel 70% dei casi	OS 8	Presidente - Consiglieri - SG	Partecipate
			20%	Predisposizione del bilancio di esercizio	media dei risultati percentuali degli indicatori relativi alle azioni: REGOLARIZZAZIONI ENTRATE e GESTIONE LIQUIDAZIONE MANDATI	almeno il 80%	OS 8	Personale - Organi politici - Dirigenti - OIV - Organo di controllo	Imprese - cittadini - Istituzioni - Associazioni produttive - Associazioni consumatori - Liberi professionisti - Ordini professionali - Scuole - Università
			20%	Rimborso diritti di segreteria	Tempo intercorrente tra istanza (data protocollo in arrivo) e data del mandato di pagamento	non oltre 60 giorni	OS 6	Settore risorse finanziarie	Imprese iscritte al RI - Commercialisti - Clienti servizi sottoposti a diritto
			5%	Supporto alla contabilità di Unioncamere Veneto	Assistenza contabile c/o Unioncamere Veneto	almeno 10 giorni lavorativi all'anno	OS 6	Dirigente responsabile	Unioncamere Veneto
			0%	B3.2.2 Finanza					
			0%	Gestione delle casse	non previsto		OS 6	tutti gli uffici e i servizi camerali	
			65%	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

Funzione	Macro processo	Processo	sotto-processo	Azioni mappate dal Sistema Qualità ISO 9001	Indicatore	Target	Obiettivo strategico PDP	Tipologia stakeholder	
								INTERNI	ESTERNI
			0,5%	Pratiche telematiche del Registro 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 raccomandatari marittimi	Tempo per lo svolgimento della sessione dell'esame dall'ultimo giorno per la presentazione delle domande	entro 120 giorni	OS 6	Dirigente responsabile	utenti
		10%		Gestione Ruoli Conducenti Servizi Pubblici non di linea	iscrizione e rilascio visura	entro 10 gg lavorativi dalla data di ricevimento elenco dalla Provincia/CMV	OS 6	Dirigente responsabile	utenti
		20%		Gestione Ruolo Periti ed Esperti	giorni dalla protocollazione della domanda se corretta e completa, all'iscrizione	non oltre 20 gg.	OS 6	Dirigente responsabile	utenti
		20%		Gestione spedizionieri	Tempo per liberazione/sostituzione polizza fideiussoria	30 giorni	OS 6	Dirigente responsabile	utenti
		25%	C1.1.4 Interrogazione del Registro Imprese e altre attività di sportello						
		0%		Procedure concorsuali e pene accessorie	non previsto		OS 6	Dirigente responsabile	Imprese - liquidatore - tribunale
		5%		Rilascio certificati uso cause lavoro	Tempi di rilascio certificati	Non oltre 8 giorni lavorativi	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - istituzioni
		20%		Rilascio certificazioni e visure	tempi di rilascio certificazioni storiche da fascicolo cartaceo	entro 20 giorni	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - istituzioni
		20%		Rilascio copie atti e bilanci	tempi di rilascio per atti cartacei dalla data di attestazione del pagamento	non oltre 8 giorni lavorativi	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - istituzioni
					tempi di rilascio per copie e atti archiviati otticamente dalla data dell'avvenuto pagamento	non oltre 4 giorni lavorativi	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - istituzioni
		20%		Rilascio elenchi merceologici	tempi di consegna dalla data di attestazione del pagamento	non oltre 4 giorni lavorativi	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - istituzioni
		0%		Rilascio nulla osta cittadini extracomunitari	non previsto		OS 6	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - istituzioni
		35%		Vidimazione e bollatura libri, formulari e registri	tempi di messa a disposizione al richiedente dei libri, formulari e registri vidimati e bollati dalla data di richiesta	non oltre 10 gg lavorativi	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese
		20%	C1.1.7 Accertamenti violazioni amministrative RI, REA e AIA						
		50%		Accertamenti, istrizioni, cancellazioni e altre pratiche d'ufficio	Numero di posizioni cancellate e/o trasmesse al Giudice	almeno 100	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese
		50%		Sanzioni del Registro Imprese	numero di trasmissioni annuale del rapporto dei verbali emessi nell'anno precedente all'ufficio sanzione provinciale	almeno 4 trasmissioni l'anno	OS 6	Dirigente responsabile	Imprese
		0%	C1.2 Gestione SUAP e fascicolo elettronico di impresa						
		100%	C1.2.2 Servizi SUAP rivolti alle imprese						
		100%		Gestione SUAP	non previsto		OS 6	Dirigente responsabile	Comuni - Imprese - Liberi professionisti - INPS
35%		C2 Tutela e legalità							
		20%	C2.1						
		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 dell'avvenuto deposito	lo stesso giorno	OS 1	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - Istituzioni
		0%	C2.2 Tutela della fede pubblica e del consumatore e regolazione del mercato						
		100%	C2.2.2 Servizi a supporto dei consumatori						
		0%		Gestione delle segnalazioni riferite agli agenti d'affari in mediazione	non previsto		OS 5	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - istituzioni
		100%	C2.2.3 Servizi a garanzia della regolarità di concorsi e operazioni a premio a tutela del consumatore e della fede pubblica						

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

Funzione	Macro processo	Processo	sotto-processo	Azioni mappate dal Sistema Qualità ISO 9001	Indicatore	Target	Obiettivo strategico PDP	Tipologia stakeholder	
								INTERNI	ESTERNI
50%		D1.1 Servizi di informazione, formazione e assistenza 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	tempi di rilascio Carnet Ata dalla data di richiesta consegna della PEC con certificato d'origine richiesto con procedura di stampa in azienda	non oltre 3 giorni lavorativi non oltre 2 gg. lavorativi dalla ricezione della pratica completa e corretta	OS 6 OS 6	Dirigente responsabile Dirigente responsabile	Imprese - Consolati - Dogane Imprese - Consolati - Dogane
20%		D2 Digitalizzazione							
0%		D2.1 Servizi connessi all'agenda digitale							
	0%	D2.1.3 Promozione servizi del PID							
		0%		Servizi informativi e di supporto, assistenza, orientamento e attività di promozione erogati dal PID camerale	non previsto		OS 1	Dirigente responsabile - settore promozione e sviluppo del territorio - Direttore Camera Servizi - Servizi Settore semplificazione amministrativa	Imprese - professionisti - associazioni di categoria - Camera Servizi S.r.l. - Unioncamere Veneto e Nazionale
100%		D2.2 Servizi connessi all'agenda digitale							
	100%	D2.2.1 Rilascio CNS, firma digitale e rinnovo certificati di sottoscrizione e di autenticazione							
		70%		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
		30%		Rilascio SPID	n° SPID rilasciati	almeno 200 SPID	OS 1	Dirigente responsabile	cittadini
15%		D3 Turismo e cultura							
100%		D3.1 Iniziative a sostegno dei settori del turismo e della cultura							
	100%	D3.1.2 Progetti istituzionali per lo sviluppo dell'industria del turismo e dei beni culturali e per la valorizzazione delle eccellenze produttive							
		100%		INTERVENTI ECONOMICI - Promozione interna	Bando di finanziamento: emissione provvedimento concessione/diniego	entro 90 gg dalla scadenza del bando	OS 4	Dirigente responsabile - settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
					Contributo ordinario/compartecipazione: comunicazione di accoglimento/rigetto	entro 20 gg dalla data del relativo provvedimento (nel 80% delle pratiche)	OS 4	Dirigente responsabile - settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
					tempi di comunicazione trasferimento risorse a Camera Servizi del contributo in compartecipazione	entro 10 gg dalla data del provvedimento di concessione (nel 90% dei casi)	OS 4	Dirigente responsabile - settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
					nr di gg dall'approvazione della graduatoria dei beneficiari alla pubblicazione nel sito per l'opportuna pubblicità	entro 5 gg dall'approvazione della graduatoria	OS 4	Dirigente responsabile - settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
		0%		Sostegno al credito e CONFIDI	non previsto		OS 2	Dirigente responsabile - settore programmazione	Imprese - Confidi
20%		D4 Orientamento al lavoro ed alle professioni							
100%		D4.1 Alternanza scuola/lavoro e formazione per il lavoro							
	100%	D4.1.2 Servizi per la transizione dal percorso formativo al lavoro (a domanda collettiva)							
		100%		Alternanza scuola-lavoro	Coinvolgimento Istituti-Associazioni e Organismi vari	Almeno 100	OS 3	Dirigente responsabile - settore programmazione	Imprese - Istituzioni - studenti - Scuole - Università
15%		D5 Ambiente e sviluppo sostenibile							
50%		D5.2 Tenuta albo gestori ambientali							
	100%	D5.2.1 Gestione albo gestori ambientali (solo capoluogo di regione)							
		100%		Albo nazionale dei gestori ambientali	Numero di corsi di formazione gratuiti per accesso portale online	almeno 3	OS 5	Dirigente responsabile	Imprese - Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare - Comitato nazionale - CCIAA della regione
					percentuale richieste di correzione provvedimenti autorizzatori	non oltre il 2%	OS 4	Dirigente responsabile	Imprese - Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare - Comitato nazionale - CCIAA della regione
50%		D5.3 Pratiche ambientali e tenuta registri in materia ambientale							

Funzione	Macro processo	Processo	sotto-processo	Azioni mappate dal Sistema Qualità ISO 9001	Indicatore	Target	Obiettivo strategico PDP	Tipologia stakeholder	
								INTERNI	ESTERNI
		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	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		OS5	Dirigente responsabile	Imprese
		0%	Registro telematico nazionale gas fluorurati	non previsto			OS 4	Dirigente responsabile	Imprese
		50%	D5.3.2 Servizi informativi registri ambientali e MUD						
		100%	Formazione / informazione alle imprese su tematiche ambientali / Servizi di formazione rivolti ai clienti	giudizio di customer iniziative formative e informative - RISPOSTA ALLE ASPETTATIVE	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi		OS 4	Dirigente responsabile - Settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
				percentuale di ritorno dei questionari	almeno 40% ritorno questionari		OS 4	Dirigente responsabile - Settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
10%	D6 Sviluppo e qualificazione aziendale e dei prodotti								
		50%	D6.1 Iniziative a sostegno dello sviluppo d'impresa						
		50%	D6.1.1 Servizi di assistenza allo sviluppo di start-up e PMI						
		100%	Finanziamenti su fondi regionali, nazionali, comunitari	Numero di giorni dalla delibera di approvazione dei progetti internazionali (da parte della Giunta) e la pubblicazione sul sito delle schede con le informazioni previste	entro 60 giorni		OS 2	Dirigente responsabile - settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
				Percentuale di utilizzo delle risorse pianificate per anno	almeno 70%		OS 2	Dirigente responsabile - settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
		0%	D6.1.2 Servizi di assistenza a supporto dello sviluppo delle imprese						
		0%	Consulenza integrata per l'innovazione tecnologica	non previsto			OS 1	Dirigente responsabile	Imprese - cittadini - Istituzioni
		50%	D6.4 Osservatori economici						
		100%	D6.4.1 Servizi di informazione economica a supporto della competitività delle pmi						
		50%	Gestione sportello Informazione Economico-Statistica	Diffusione indici Istat: giorni lavorativi per inserimento tabelle Istat nel sito internet	entro 3 giorni lavorativi dal comunicato stampa Istat (nel 90% dei casi)		OS 5	Dirigente responsabile - Settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
				Gestione richieste dati: giorni lavorativi di risposta dalla data di arrivo	non oltre 15 giorni lavorativi (nel 90% dei casi)		OS 5	Dirigente responsabile - Settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
		0%	Osservatorio Economico Provinciale (redazione di rapporti e pubblicazioni economico-statistiche)	non previsto			OS 5	Dirigente responsabile - Settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni
		100%	D6.4.2 Rilevazioni statistiche per altri committenti e gestione banche dati						
		50%	Gestione rilevazioni statistiche	Rispetto scadenza rilevazioni fissata dall'Ente titolare dell'indagine	scadenza fissata dall'Ente titolare indagine (nel 90% dei casi)		OS 5	Dirigente responsabile - Settore programmazione	Imprese - cittadini - istituzioni