



Allegato A) alla Determinazione Dirigenziale n. 63 del 22.2.2011

## **SERVIZIO REGISTRO DELLE IMPRESE**

### **UFFICIO FRONT OFFICE**

#### **1) Consolidamento Certificazione di Qualità**

##### **Indicatori**

- a) Verifica ispettiva entro il 31.12.2011 e rilascio della certificazione di conseguimento entro 30 aprile 2012;
- b) numero di attività soggette a certificazione;
- c) numero di proposte migliorative.

##### **Target**

conseguimento della certificazione

---

#### **2) Gestione di ragionevoli tempi medi di attesa per gli utenti agli sportelli:**

##### **Indicatori**

- a) tempi medi di attesa del nuovo sportello polifunzionale (visure/certificati; copie atti; elenchi) nel rispetto degli standard di qualità rilevati con sistema informatico (Totem);
- b) tempi medi di attesa allo sportello di rilascio della certificazione estero rilevati con sistema informatico (Totem);
- c) tempi medi di attesa allo sportello diritto annuale rilevati con sistema informatico (Totem).

##### **Target**

tempi medi di attesa per tutti gli sportelli: non superiori a 20 minuti

---

#### **3) Avvio delle attività di certificazione ambientale EMAS**

##### **Indicatori**

- a) percorso informativi per i dipendenti;
- b) riunioni interne ed incontri, anche con la presenza dei consulenti;
- c) esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso per i singoli uffici.

##### **Target**

attivazione di almeno una attività (anche di tipo formativo)

---

## UFFICIO QUALITA' DATI

### **1) Consolidamento Certificazione di Qualità**

#### **Indicatori**

- a) Verifica ispettiva entro il 31.12.2011 e rilascio della certificazione di conseguimento entro 30 aprile 2012;
- b) numero di attività soggette a certificazione;
- c) numero di proposte migliorative.

#### **Target**

conseguimento della certificazione

---

### **2) Attivazione delle procedure di cancellazioni d'ufficio**

#### **Indicatori:**

- a) numero di imprese aventi i requisiti presenti negli elenchi di IC dalla data di entrata in vigore della normativa;
- c) numero imprese cancellate di quelle aventi i requisiti.

#### **Target**

Percentuale di imprese cancellate in raffronto al totale imprese aventi i requisiti: 10%

---

### **3) Avvio delle attività di certificazione ambientale EMAS**

#### **Indicatori**

- a) percorso informativi per i dipendenti;
- b) riunioni interne ed incontri, anche con la presenza dei consulenti;
- c) esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso per i singoli uffici.

#### **Target**

attivazione di almeno una attività (anche di tipo formativo)

---

## UFFICIO BACK OFFICE R.I.

### **1) Consolidamento Certificazione di Qualità**

#### **Indicatori**

- a) Verifica ispettiva entro il 31.12.2011 e rilascio della certificazione di conseguimento entro 30 aprile 2012 ;
- b) numero di attività soggette a certificazione;
- c) numero di proposte migliorative.

#### **Target**

conseguimento della certificazione

---

### **2) gestione dei tempi di lavorazione delle pratiche**

#### **Indicatori:**

- a) tempi medi di lavorazione delle pratiche in raffronto al periodo 2007/2010
- b) percentuale di pratiche evase entro 2 gg in raffronto al totale pratiche.

#### **Target**

Tempi medi di lavorazione delle pratiche in raffronto al periodo 2007/2010: miglioramento dello 0,1% ;

---

Percentuale di pratiche evase entro 2 giorni in raffronto al totale pratiche: 30%

---

### **3)Avvio delle attività di certificazione ambientale EMAS**

#### **Indicatori**

- a) percorso informativi per i dipendenti;
- b) riunioni interne ed incontri, anche con la presenza dei consulenti;
- c) esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso per i singoli uffici.

#### **Target**

attivazione di almeno una attività (anche di tipo formativo)

---

## **UFFICIO ARTIGIANATO**

### **1)Gestione dei tempi di lavorazione delle pratiche**

#### **Indicatori:**

- a)tempi medi di lavorazione delle pratiche in raffronto al periodo 2007/2010 ;
- b) percentuale di pratiche evase entro 2 gg in raffronto al totale pratiche

#### **Target**

Tempi medi di lavorazione delle pratiche in raffronto al periodo 2007/2010: miglioramento dello 0,1% ;

Percentuale di pratiche evase entro 2 giorni in raffronto al totale pratiche: 30%

---

### **2)Avvio nuova procedura per l'applicazione della L.Regionale sull'artigianato n.1/2010**

#### **Indicatori**

- a) numero pratiche evase senza CPA;
- b)numero incontri formativi per l'applicazione delle nuove procedure.

#### **Target**

almeno 2 incontri formativi

---

### **3)Avvio delle attività di certificazione ambientale EMAS**

#### **Indicatori**

- a) percorso informativi per i dipendenti;
- b) riunioni interne ed incontri, anche con la presenza dei consulenti;
- c) esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso per i singoli uffici.

#### **Target**

attivazione di almeno una attività (anche di tipo formativo)

---

## **UFFICIO SEDI DECENTRATE FAENZA – LUGO**

### **1) Consolidamento Certificazione di Qualità**

#### **Indicatori**

- a)Verifica ispettiva entro il 31.12.2011 e rilascio della certificazione di conseguimento entro 30 aprile 2012;
- b)numero di attività soggette a certificazione;

c) numero di proposte migliorative.

**Target**

conseguimento della certificazione

---

**2) Gestione dei tempi di lavorazione delle pratiche**

**Indicatori:**

a) tempi medi di lavorazione delle pratiche in raffronto al periodo 2007/2010;

b) percentuale di pratiche evase entro 2 gg in raffronto al totale pratiche.

**Target**

Tempi medi di lavorazione delle pratiche in raffronto al periodo 2007/2010: miglioramento dello 0,1% ;

Percentuale di pratiche evase entro 2 giorni in raffronto al totale pratiche: 30%

---

**3) Avvio delle attività di certificazione ambientale EMAS**

**Indicatori**

a) percorso informativi per i dipendenti;

b) riunioni interne ed incontri, anche con la presenza dei consulenti;

c) esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso per i singoli uffici.

**Target**

attivazione di almeno una attività (anche di tipo formativo)

---

**SERVIZIO STATISTICA PREZZI PROTESTI BREVETTI E MARCHI**

**Ufficio Prezzi, Protesti, Brevetti e Marchi.**

**1) Sviluppo telematico del front-office e del back-office.**

Sviluppo telematico del front-office attraverso la promozione invio telematico degli elenchi protesti e delle domande di brevetti, anche attraverso azioni per favorire e diffondere la cultura brevettuale, il proseguimento invio telematico dei seguiti brevettuali, la predisposizione DVD o chiavetta USB contenente listino prezzi annuale ed i listini mensili ed avviso al pubblico con apposita News (e Newsletter) sul sito camerale, invio del DVD o chiavetta USB alle Associazioni ed Enti provinciali e la prosecuzione rilascio attestati brevetti con nuova gestione, con inclusione del prospetto personalizzato tasse x mantenimento in vita dell'invenzione; sviluppo telematico del back-office attraverso la prosecuzione attività di telematizzazione (caricamento/gestione) delle domande e dei seguiti brevettuali, prosieguo sperimentazione acquisizione telematica informazioni prezzi per rilevazioni ISTAT e proseguimento sperimentazione acquisizione telematica prezzi dagli informatori, con il conseguente inizio del processo di dematerializzazione dei flussi documentali, proseguimento evasione informatica richiesta visure protesti per uffici interni.

**Indicatori**

a) numero depositi telematici brevetti e marchi

b) numero mandatarî/rappresentanti e clienti/utenti per deposito telematico brevetti e marchi;

c) numero prospetti personalizzati per mantenimento in vita dell'invenzione;

d) numero ufficiali levatori per protesti;

e) numero elenchi protesti inviati telematicamente;

f) avvenuta predisposizione DVD o chiavetta USB contenente il listini prezzi.

g) avvenuto proseguimento telematizzazione domande e seguiti brevettuali;

- h) numero informatori-prezzi;
- i) avvenuto proseguimento evasione informatica visure protesti per uffici della CCIAA.

**Target:** oltre ai mandatarî/representanti, altri n.2 clienti/utenti WebTelemaco; almeno n.1 ufficiale levatore; predisposizione DVD o chiavetta USB contenente i listini prezzi; avvenuto proseguimento telematizzazione domande e seguiti brevettuali; almeno n.6 informatori-prezzi; continuazione evasione informatica visure protesti per uffici interni; n.70 prospetti personalizzati tasse x mantenimento in vita dell'invenzione.

## **2) Mantenimento standards quantitativi e qualitativi attività di back-office e di front-office.**

Mantenimento standards quantitativi e qualitativi per l'attività di back-office, di front-office e dei tempi di evasione delle pratiche, in particolare per quanto riguarda il rapporto con i clienti/utenti, i servizi erogati e lo scambio di informazioni con altri enti istituzionali, nell'ottica della semplificazione amministrativa, per favorire l'accessibilità dei servizi al pubblico, tenendo conto anche della riorganizzazione degli uffici a seguito della ristrutturazione della sede camerale.

### **Indicatori**

- a) numero listini prezzi settimanali, mensili ed annuali elaborati;
- b) gestione pratiche cancellazioni protesti inseriti nel Registro Informatico in un tempo medio inferiore o uguale rispetto ai termini di legge prefissati;
- c) numero giorni entro cui rilasciare i certificati uso riabilitazione per protesti;
- d) Monitoraggio scadenza decennale marchi: numero avvisi.

**Target:** n. 46 listini prezzi settimanali, n.12 listini prezzi mensili, n.1 listino prezzi annuale; gestione pratiche cancellazione protesti in un tempo medio inferiore o uguale a 25 giorni; rilascio certificati uso riabilitazione per protesti entro una settimana (giorni lavorativi) da quando sono disponibili i dati richiesti; n. 50 avvisi inviati di scadenza decennale marchi.

## **3) Certificazione ambientale Emas.**

Avvio formazione ed attività relative alle prime fasi di attivazione della procedura per il conseguimento della certificazione ambientale Emas per l'Ente camerale.

### **Indicatori**

- a) percorso formativo per i dipendenti;
- b) riunioni interne ed incontri, anche con la presenza dei consulenti;
- c) esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso per i singoli uffici.

**Target 2011:** almeno n.1 attività (anche formativa).

-----

## **Ufficio Statistica e Sportello di informazione economica.**

### **1) Giornata Economia e Ricerca Fattore D.**

In collaborazione con l'Ufficio Studi, dettagliata elaborazione di tabelle per la predisposizione di un compendio statistico sulla provincia di Ravenna da diffondere in occasione della Giornata dell'Economia 2011; promozione imprenditoria femminile attraverso la gestione dell'apposito Comitato ed alcune attività collegate alla ricerca

“Fattore D: il ruolo delle donne nella crescita economica di un territorio”, proposta da Comitato stesso e condotta sul sistema economico della provincia di Ravenna.

#### **Indicatori**

- a) numero tabelle predisposte per Giornata Economia;
- b) numero riunioni organizzate per Comitato Imprenditoria Femminile;
- c) numero attività collegate alla ricerca “Fattore D”.

**Target:** almeno 3 riunioni del Comitato ed almeno n.1 attività, anche di tipo interno, collegata alla realizzazione della ricerca.

### **2) Mantenimento standards quantitativi e qualitativi attività di back-office e di front-office ed attività di aggiornamento banca dati Starnet.**

Mantenimento standards quantitativi e qualitativi sia per l'attività di front-office che di back-office, in particolare per quanto riguarda il rapporto con i clienti/utenti, i servizi erogati e lo scambio di informazioni con altri enti istituzionali, anche con la prosecuzione dell'attività di aggiornamento del sito camerale e revisione, per la parte relativa alle competenze attribuite al Servizio, sia per quanto riguarda l'ottica dell'accessibilità, nonché per quanto riguarda la nuova versione, oltre ai costanti aggiornamenti di dati sul sito camerale; proseguimento attività di aggiornamento della banca-dati STARNET, area redazionale della CCIAA di Ravenna, con la periodica elaborazione di tabelle/analisi/grafici di dati relativi, in particolare, alla nostra provincia.

#### **Indicatori**

- a) numero aggiornamenti e revisioni effettuati sul sito camerale;
- b) attività formativa su nuova versione sito camerale;
- c) numero giorni entro cui rilasciare la comunicazione in forma scritta dei dati forniti dall'ISTAT per quanto riguarda l'indice nazionale dei prezzi al consumo per famiglie di operai/impiegati; l'indice “città di Ravenna” dei prezzi al consumo per famiglie di operai/impiegati; indice costo di costruzione di un fabbricato residenziale in Italia;
- d) numero aggiornamenti effettuati in Starnet;
- e) numero di accessi da parte dell'utenza.

**Target:** almeno n.60 aggiornamenti/revisioni effettuati sul sito camerale; almeno n. 1 attività formativa su nuova versione sito; rilascio comunicazione scritta dati indici Istat entro 4 giorni lavorativi dalla data in cui perviene all'ufficio la richiesta protocollata, se i dati oggetto della richiesta sono già disponibili; almeno n.120 modifiche/aggiornamenti/personalizzazioni area redazionale di Ravenna in Starnet.

### **3) Certificazione ambientale Emas.**

Avvio formazione ed attività relative alle prime fasi di attivazione della procedura per il conseguimento della certificazione ambientale Emas per l'Ente camerale.

#### **Indicatori**

- a) percorso formativo per i dipendenti;
- b) riunioni interne ed incontri, anche con la presenza dei consulenti;
- c) esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso per i singoli uffici.

**Target:** almeno n.1 attività (anche formativa).

## SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO

### UFFICIO METRICO:

#### **1) Consolidamento Certificazione di Qualità .**

##### **Indicatori**

- a) Verifica ispettiva entro il 31.12.2011 e rilascio della certificazione di conseguimento entro 30 aprile 2012 ;
- b) numero di attività soggette a certificazione;
- c) numero di proposte migliorative .

**Target:** report di conseguimento della certificazione

---

#### **2) Sviluppo attività di sorveglianza e vigilanza con riferimento anche al progetto di sistema "Rafforzamento delle attività di vigilanza per la tutela del mercato e dei consumatori".**

##### **Indicatori**

- a) n. esercizi sottoposti a sorveglianza/vigilanza.
- b) n. campioni prelevati/strumenti verificati.
- c) n. campioni inviati al laboratorio per analisi.

**Target:** almeno 10 esercizio visitati, almeno 30 campioni/strumenti

---

#### **3) Avvio delle attività di certificazione ambientale EMAS**

##### **Indicatori**

- a) percorso informativi per i dipendenti;
- b) riunioni interne ed incontri, anche con la presenza dei consulenti;
- c) esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso per i singoli uffici.

**Target:** attivazione di almeno una attività anche formativa

### UFFICIO CONCILIAZIONE E ARBITRATO:

#### **1) Consolidamento e sviluppo dei servizi relativi agli strumenti di giustizia alternativa (arbitrato e mediazione), con particolare riferimento alla riorganizzazione dello sportello di conciliazione in ragione delle novità introdotte dal D.lgs n. 28/2010 e alla necessaria formazione/aggiornamento dei mediatori.**

##### **Indicatori**

- a) numero mediatori formati/aggiornati;
- b) numero mediatori iscritti nell'elenco;
- c) numero moduli predisposti in relazione alla nuova procedura di mediazione
- d) esiti questionari di soddisfazione redatti dai partecipanti ai corsi.

**Target:** almeno 30 mediatori formati e iscritti

---

#### **2) promozione di strumenti di regolazione del mercato e tutela del consumatore (es. carta dei servizi/contratti tipo)**

**Indicatori:**

- a) numero copie di documenti distribuiti cartacei o su supporto informatico
- b) numero imprese e/o enti/associazioni raggiunti dalla distribuzione dei documenti
- c) numero locandine e/o manifesti esposti

**Target:** almeno 8.000 copie/chiavette distribuite, almeno 250 imprese/enti/associazioni

---

**3)Avvio delle attività di certificazione ambientale EMAS**

**Indicatori**

- a) percorso informativi per i dipendenti;
- b) riunioni interne ed incontri, anche con la presenza dei consulenti;
- c) esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso per i singoli uffici.

**Target:** attivazione di almeno una attività anche formativa

**UFFICIO REGOLAZIONE DEL MERCATO (ALBI E RUOLI)**

**1) Consolidamento Certificazione di Qualità**

**Indicatori**

- a) Verifica ispettiva entro il 31.12.2011 e rilascio della certificazione di conseguimento entro 30 aprile 2012 ;
- b) numero di attività soggette a certificazione;
- c) numero di proposte migliorative.

**Target:** report di conseguimento della certificazione

---

**2) Caricamento informatico delle posizioni cartacee relative al Ruolo del Raccomandari Marittimi previa adeguamento degli iscritti alle ultime indicazioni del Ministero delle Infrastrutture e dei trasporti n. 14363 del 22/10/2010**

**Indicatori:**

- a) percentuale di pratiche del ruolo informatizzate;
- b) percentuale di posizioni modificate/cancellate in relazione alle indicazioni di cui sopra ;
- c) percentuale di posizioni controllate;
- d) n. esami.

**Target:** informatizzazione di almeno l'80% di tutte le posizioni iscritte;  
modifica/cancellazione di almeno il 10% di tutti gli iscritti.

---

**3)Avvio delle attività di certificazione ambientale EMAS**

**Indicatori**

- a) percorso informativi per i dipendenti;
- b) riunioni interne ed incontri, anche con la presenza dei consulenti;
- c) esame e monitoraggio delle azioni da attivare sul percorso per i singoli uffici.

**Target:** attivazione di almeno una attività anche formativa.

IL DIRIGENTE  
F.to Dott.ssa Maria Cristina Venturelli