ELENCO DEI PROCEDIMENTI/PROCEDURE DA MONITORARE – ALLEGATO ALL'OBIETTIVO N. 1 /2016

N.	PROCEDIMENTO	COORDINATORE	RISULTATO ATTESO E SISTEMA DI CONTROLLO	FONTE	RISULTATO
1.	Programmazione e controllo delle attività dell'Ente **TRASVERSALE**	De Blasio	Monitoraggio rispetto tempi **Risultato atteso:** rispetto tempistica sul 100% dei soggetti coinvolti	Programmazione e Controllo	
2.	Liquidazione e pagamento fatture passive **TRASVERSALE**	Micheli – Rossi - Nucci – Bertolucci – Catelli	Monitoraggio rispetto tempi **Risultato atteso:** rispetto tempi pagamento a 30 gg. dalla data di protocollo	Provveditorato Ragioneria	
3.	Tempestività regolarizzzione contabile delle riscossioni **TRASVERSALE**	Rossi – Pieri	Monitoraggio rispetto tempi **Risultato atteso:** rispetto tempistica definita per il 90% riscossioni	Rag.-Provv. Dir. ann-Svil. Impr.-Conci. - Metrico-Promozione	
4.	Gestione progetti **DI AREA**	Piacente – Ramacciotti – Pesci - Acquaviva	Monitoraggio rispetto tempi di tutte le fasi **Risultato atteso:** rispetto tempi sul 100% progetti	Serv.Promozione Promozione-Svil. Impr.- Eurosp.	
5.	Gestire le informazioni **DI AREA**	Piacente	Monitoraggio rispetto tempi **Risultato atteso:** rispetto tempi sul 100% informazioni monitorate	Promozione Svil. Impr.- Eurosp.	
6.	Tempistica evasione delle domande presentate al Registro Imprese e Albo Artigiani **DI AREA**	Nardone - Salani	Tempo medio di evasione delle domande/denunce: tempo medio di lavorazione delle pratiche dalla data di arrivo alla data di evasione (sottratto il tempo di sospensione) **Risultato atteso: inferiore a 5 giorni**	RI - Monitoraggio rilevazione al 31.01.2017	
7.	Cancellazione dei protesti **DI AREA**	Nardone – Pasquini	**Risultato atteso:** assenza di ritardi nella cancellazione dei protesti. Report puntuale per la rilevazione del tempo medio di evasione delle domande	Albi e Ruoli	

N.	PROCEDIMENTO	COORDINATORE	RISULTATO ATTESO E SISTEMA DI CONTROLLO	FONTE	RISULTATO
8.	Discarichi/sgravi **DI AREA**	Giovannini	N. sgravi evasi nei termini 2016 Totale istanze di sgravio 2016 **Risultato atteso:** evasione del 100% richieste entro 30 gg.	Diritto annuale	
9.	CRM: qualificazione **TRASVERSALE AREA PROMOZIONE/AFFARI GENERALI/LUCCA PROMOS**	Sargenti	**Risultato atteso:** **1)** percentuale media di errore complessiva relativa al primo invio di un'azione, inferiore al 5% **2**) Incremento/mantenimento rispetto al 2013 su: **Ind. 1 -** *clienti con e-mail/ totale clienti* (dato 2013: 33,42%) **Ind. 2 -** *clienti impresa con e-mail/ totale clienti impresa* (dato 2013: 17,79%) **Ind. 3 -** *clienti non impresa con e-mail/ totale clienti non impresa* (dato 2013: 85,04%)	URE	
10.	Emissione ordinanze (ingiunzioni, archiviazioni, dissequestri, confische e revoche).	Pedone	**tempo medio di emissione ordinanze non superiore a 150 giorni. (**tempo medio calcolato tra data di emissione ordinanza e data di arrivo verbale o data in cui l'ufficio è in condizione di emettere il provvedimento (es. per le revoche la data di riferimento considerata è quella di ricevimento della documentazione dagli interessati),	Regolazione mercato	
11.	Corretta gestione degli archivi camerale **TRASVERSALE**	Galli	Ogni 2 anni il 100% degli uffici deve aver effettuato la procedura di scarto	Segreteria	
12.	Convenzioni, protocolli ed accordi in genere **TRASVERSALE**	Galli	rispetto della procedura da parte del 100% degli uffici coinvolti.	Segreteria	

MEDIA TOTALE RISPETTO TERMINI %