

Legenda colori:
verde = 100% - 90%
giallo = 89% - 80 %
rosso = 79% - 0%

REPORT SOTTOPROCESSI E CARTA DEI SERVIZI AL 31.12.2012

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard	A % Performance	B Peso Indicatore	C = AxB Performance pesata del sottoprocesso	D Peso Sottoprocesso	E = CxD Performan ce pesata del Processo	Note	Indicatore Carta dei Servizi
Albi, ruoli, elenchi e registri	Gestione esami Agenti d'Affari in mediazione	tempo di organizzazione dell'esame orale dalla data dell'esame scritto	non oltre 90 giorni	100,00	50,00	50,00	15,00	7,50		X
Albi, ruoli, elenchi e registri	Gestione esami Agenti d'Affari in mediazione	tempo di organizzazione dell'esame scritto dall'ultimo giorno per la presentazione delle domande	non oltre 60 giorni	100,00	50,00	50,00	15,00	7,50		X
	Gestione esami Agenti d'Affari in mediazione Totale				100,00	100,00				
Albi, ruoli, elenchi e registri	Gestione esami mediatori marittimi	Tempi di verifica dei requisiti dalla data di ricezione di tutta la documentazione richiesta (verifiche a campione)	non oltre 20 giorni	100,00	50,00	50,00	10,00	5,00	Nessuna domanda pervenuta	X
Albi, ruoli, elenchi e registri	Gestione esami mediatori marittimi	Tempo di organizzazione dell'esame dalla data di scadenza della presentazione delle domande	non oltre 90 giorni lavorativi dalla data di scadenza presentazione domande	100,00	50,00	50,00	10,00	5,00		X
	Gestione esami mediatori marittimi Totale				100,00	100,00				
Albi, ruoli, elenchi e registri	Gestione esami raccomandatari marittimi	Tempo di evasione pratiche se corrette e complete (iscriz., cancellaz., variaz. titoli, sostit., liberaz., fidejussioni)	non oltre 30 giorni dalla protocollazione	100,00	50,00	50,00	10,00	5,00		X
Albi, ruoli, elenchi e registri	Gestione esami raccomandatari marittimi	Tempo per lo svolgimento della sessione dell'esame dall'ultimo giorno per la presentazione delle domande	non oltre 90 giorni lavorativi dalla data di scadenza presentazione domande	100,00	50,00	50,00	10,00	5,00	Nessuna domanda pervenuta	X
	Gestione esami raccomandatari marittimi Totale				100,00	100,00		0,00		
Albi, ruoli, elenchi e registri	Gestione posizioni ed archivio R.E.C.	% di risposte oltre i 15 giorni	non oltre il 2%	96,15	100,00	96,15	5,00	4,81	Sforate 3 domande su 52 causa assenza 1 dipendente	X
	Gestione posizioni ed archivio R.E.C. Totale				100,00	96,15		0,00		
Albi, ruoli, elenchi e registri	Gestione Protesti	giorni per l'esecuzione del provvedimento di accoglimento con cancellazione informatica	non oltre 5 gg.	100,00	50,00	50,00	15,00	7,50		X
Albi, ruoli, elenchi e registri	Gestione Protesti	Tempi per adozione provvedimenti dalla presentazione dell'istanza di cancellazione	non oltre 20 gg.	100,00	50,00	50,00	15,00	7,50		X
	Gestione Protesti Totale				100,00	100,00		0,00		
Albi, ruoli, elenchi e registri	Gestione Ruolo conducenti terrestri e natanti	giorni dalla protocollazione della comunicazione prodotta dalla provincia, all'iscrizione	non oltre 5 gg. lavorativi	100,00	100,00	100,00	5,00	5,00		X
	Gestione Ruolo conducenti terrestri e natanti Totale				100,00	100,00		0,00		
Albi, ruoli, elenchi e registri	Gestione Ruolo Periti ed Esperti	giorni dalla protocollazione della domanda se corretta e completa, all'iscrizione	non oltre 20 gg.	100,00	100,00	100,00	5,00	5,00	Nessuna domanda pervenuta	X
	Gestione Ruolo Periti ed Esperti Totale				100,00	100,00		0,00		
Albi, ruoli, elenchi e registri	Gestione spedizionieri	tempo di controllo SCIA	60 giorni dal ricevimento della SCIA	100,00	50,00	50,00	10,00	5,00		X

Legenda colori:
verde = 100% - 90%
giallo = 89% - 80 %
rosso = 79% - 0%

REPORT SOTTOPROCESSI E CARTA DEI SERVIZI AL 31.12.2012

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard	A % Performance	B Peso Indicatore	C = AxB Performance pesata del sottoprocesso	D Peso Sottoprocesso	E = CxD Perfoman ce pesata del Processo	Note	Indicatore Carta dei Servizi
Albi, ruoli, elenchi e registri	Gestione spedizionieri	Tempo per liberazione/sostituzione polizza fidejussoria	30 giorni	100,00	50,00	50,00	10,00	5,00		
	Gestione spedizionieri Totale				100,00	100,00		0,00		
Albi, ruoli, elenchi e registri	Iscrizione registro produttori apparecchiature elettriche ed elettroniche	numero di istanze regionali ricevute complete, trattate nel corso del quadrimestre	trattamento al 100% delle istanze ricevute, se corrette e complete, in tempo reale	100,00	100,00	100,00	10,00	10,00		X
	Iscrizione registro produttori apparecchiature elettriche ed elettroniche Totale				100,00	100,00		0,00		
Albi, ruoli, elenchi e registri	Registro assegnatari marchi identificazione metalli preziosi	Giorni dalla data di protocollazione della domanda per iscrizione, modifiche o cancellazioni dal Registro degli assegnatari dei marchi di identificazione dei metalli preziosi ad assegnazione numero marchio	non oltre 60 giorni	100,00	100,00	100,00	5,00	5,00		X
	Registro assegnatari marchi identificazione metalli preziosi Totale				100,00	100,00		0,00		
Albi, ruoli, elenchi e registri	Registro nazionale dei produttori di pile e accumulatori	numero di istanze regionali ricevute complete, trattate nel corso del quadrimestre	trattamento al 100% delle istanze ricevute, in tempo reale	100,00	100,00	100,00	10,00	10,00		X
	Registro nazionale dei produttori di pile e accumulatori Totale				100,00	100,00		0,00		
Ambiente	Albo nazionale dei gestori ambientali	percentuale richieste di correzione provvedimenti autorizzatori	non oltre il 9%	100,00	100,00	100,00	65,00	65,00		
	Albo nazionale dei gestori ambientali Totale				100,00	100,00		0,00		
Ambiente	Gestione MUD	caricamenti corretti da parte di infocamere dalla data di presentazione della dichiarazione cartacea regionale	95% caricamenti corretti	100,00	100,00	100,00	35,00	35,00		X
	Gestione MUD Totale				100,00	100,00		0,00		
Bilancio di esercizio	Gestione gettoni	Numero mandati con data pagamento <= 60 gg. dalla data di ricezione atto di liquidazione completo	almeno il 98%	95,66	100,00	95,66	5,00	4,78		
	Gestione gettoni Totale				100,00	95,66		0,00		
Bilancio di esercizio	Gestione liquidazione mandati	Media giorni per il pagamento delle fatture (escluse forniture infocamere e utenze)	30 giorni	100,00	50,00	50,00	20,00	10,00		X
Bilancio di esercizio	Gestione liquidazione mandati	Percentuale fatture pagate entro 30 giorni (escluse forniture Infocamere e utenze)	almeno 70%	99,79	50,00	49,89	20,00	9,98		
	Gestione liquidazione mandati Totale				100,00	99,89		0,00		
Bilancio di esercizio	Gestione regolarizzazione entrate	Numero di reversali con data di incasso inferiore a 75 gg. dalla data di accredito in c/c	almeno il 90%	100,00	100,00	100,00	20,00	20,00		
	Gestione regolarizzazione entrate Totale				100,00	100,00		0,00		
Bilancio di esercizio	Predisposizione del bilancio di esercizio	media indicatori dei sottoprocessi regolarizzazione entrate e gestione liquidazione mandati	almeno il 80%	100,00	100,00	100,00	50,00	50,00		

Legenda colori:
verde = 100% - 90%
giallo = 89% - 80 %
rosso = 79% - 0%

REPORT SOTTOPROCESSI E CARTA DEI SERVIZI AL 31.12.2012

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard	A % Performance	B Peso Indicatore	C = AxB Performance pesata del sottoprocesso	D Peso Sottoprocesso	E = CxD Performan ce pesata del Processo	Note	Indicatore Carta dei Servizi
	Predisposizione del bilancio di esercizio Totale				100,00	100,00		0,00		
Bilancio di esercizio	Rimborso diritti di segreteria	Tempo intercorrente tra istanza (data protocollo in arrivo) e data del mandato di pagamento	non oltre 60 giorni	100,00	100,00	100,00	5,00	5,00		X
	Rimborso diritti di segreteria Totale				100,00	100,00		0,00		
Comunicazione con il cliente ed istituzionale	Comunicazione con il cliente	percentuale di aumento delle iscrizioni alla newsletter	almeno del 7%	100,00	40,00	40,00	10,00	4,00		
Comunicazione con il cliente ed istituzionale	Comunicazione con il cliente	percentuale giudizio di customer sul servizio ricevuto tra buono e discreto.	almeno il 50%	100,00	20,00	20,00	10,00	2,00	Il valore medio è la somma delle % tra buono e ottimo. Dati da indagine CS generale Retecamere	
Comunicazione con il cliente ed istituzionale	Comunicazione con il cliente	tempi di prima risposta ai clienti esterni da URP	non oltre 4 giorni di calendario	99,04	40,00	39,62	10,00	3,96	Non sono state registrate tutte le attività per mancanza di tempo. Non sono comprese le attività della Premiazione del Lavoro che hanno assorbito l'ufficio	X
	Comunicazione con il cliente Totale				100,00	99,62		0,00		
Comunicazione con il cliente ed istituzionale	Customer satisfaction	giudizio di customer: indagini di settore	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100,00	45,00	45,00	10,00	4,50		
Comunicazione con il cliente ed istituzionale	Customer satisfaction	numero di indagini di customer l'anno "generalisti"	almeno 1	100,00	20,00	20,00	10,00	2,00		
Comunicazione con il cliente ed istituzionale	Customer satisfaction	numero indagini di settore l'anno	almeno 3	100,00	20,00	20,00	10,00	2,00		
Comunicazione con il cliente ed istituzionale	Customer satisfaction	percentuale di ritorno dei questionari escluso per indagine generalizzata esterna	almeno il 50%	100,00	15,00	15,00	10,00	1,50		
	Customer satisfaction Totale				100,00	100,00		0,00		
Comunicazione con il cliente ed istituzionale	Diritto di accesso ai documenti amministrativi	Tempi di risposta alle domande di accesso	non oltre 30 giorni	90,00	100,00	90,00	6,00	5,40	una risposta data oltre i 30 giorni su un totale di 10	X
	Diritto di accesso ai documenti amministrativi Totale				100,00	90,00		0,00		

Legenda colori:
verde = 100% - 90%
giallo = 89% - 80 %
rosso = 79% - 0%

REPORT SOTTOPROCESSI E CARTA DEI SERVIZI AL 31.12.2012

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard	A % Performance	B Peso Indicatore	C = AxB Performance pesata del sottoprocesso	D Peso Sottoprocesso	E = CxD Perfoman ce pesata del Processo	Note	Indicatore Carta dei Servizi
Comunicazione con il cliente ed istituzionale	Eventi Istituzionali	numero di grandi eventi	almeno 5	100,00	100,00	100,00	4,00	4,00	Giornata della legalita', giornata dell'economia, il lavoro e la questione retributiva, neopolis, l'indotto economico della venice marathon, premiazione del lavoro	
	Eventi Istituzionali Totale				100,00	100,00		0,00		
Comunicazione con il cliente ed istituzionale	Newsletter Economica	numero di newsletter pubblicate	almeno 4 l'anno	100,00	100,00	100,00	6,00	6,00	non ne sono state effettuate	X
	Newsletter Economica Totale				100,00	100,00		0,00		
Comunicazione con il cliente ed istituzionale	Privacy	numero di attività formative l'anno	almeno 1	0,00	100,00	0,00	4,00	0,00	Si è scelto di sviluppare con il Webmaster lo strumento di e-learning.	
	Privacy Totale				100,00	0,00		0,00		
Comunicazione con il cliente ed istituzionale	Reclami	tempi di risposta	non oltre 10 giorni	100,00	100,00	100,00	17,00	17,00	3 reclami ricevuti, tutti chiusi con esito favorevole	X
	Reclami Totale				100,00	100,00		0,00		
Comunicazione con il cliente ed istituzionale	Servizi telefonici: centralino e call center	Numero di NC e REC sui servizi telefonici	Non superiore a 10 complessivi	100,00	100,00	100,00	12,00	12,00	non ce ne sono	X
	Servizi telefonici: centralino e call center Totale				100,00	100,00		0,00		
Comunicazione con il cliente ed istituzionale	Sito internet	Numero di rilievi (REC, NC, OSS) sul punto della norma 7.2.3. per le parti di competenza del sito internet	Non oltre 5 rilievi	100,00	100,00	100,00	22,00	22,00		X
	Sito internet Totale				100,00	100,00		0,00		
Comunicazione con il cliente ed istituzionale	Ufficio Stampa, comunicazione istituzionale - conferenza stampa	Numero di conferenze stampa	almeno 10	100,00	100,00	100,00	6,00	6,00		
	Ufficio Stampa, comunicazione istituzionale - conferenza stampa Totale				100,00	100,00		0,00		
Comunicazione con il cliente ed istituzionale	Ufficio Stampa, comunicazione istituzionale ed immagine grafica coordinata	Tempi di risposta a richieste esterne di logo camerale	ritardo inferiore a 3 giorni nel 90% dei casi	100,00	50,00	50,00	3,00	1,50		
Comunicazione con il cliente ed istituzionale	Ufficio Stampa, comunicazione istituzionale ed immagine grafica coordinata	tempi di risposta a richieste interne di logo camerale	ritardo inferiore a 3 giorni nel 90% dei casi	100,00	50,00	50,00	3,00	1,50		
	Ufficio Stampa, comunicazione istituzionale ed immagine grafica coordinata Totale				100,00	100,00		0,00		
Comunicazione interna	Gestione delle sale	numero di NC/OSS/REC rilevate sul sottoprocesso	non più di 3	100,00	100,00	100,00	5,00	5,00	gestite nell'anno circa 600 attività x sale	

Legenda colori:
verde = 100% - 90%
giallo = 89% - 80 %
rosso = 79% - 0%

REPORT SOTTOPROCESSI E CARTA DEI SERVIZI AL 31.12.2012

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard	A % Performance	B Peso Indicatore	C = AxB Performance pesata del sottoprocesso	D Peso Sottoprocesso	E = CxD Perfoman ce pesata del Processo	Note	Indicatore Carta dei Servizi
	Gestione delle sale Totale					100,00		0,00		
Comunicazione interna	Gestione intranet camerale	numero segnalazioni errori di pubblicazione	non oltre 25	100,00	100,00	100,00	60,00	60,00		
	Gestione intranet camerale Totale					100,00		0,00		
Comunicazione interna	Rassegna Stampa	messa on line puntuale della rassegna stampa	entro le ore 13 per almeno il 90% dei casi	100,00	100,00	100,00	10,00	10,00		
	Rassegna Stampa Totale					100,00		0,00		
Comunicazione interna	Rilevazione clima interno	numero di rilevazioni l'anno	1 rilevazione entro aprile riferita all'anno T-1	100,00	30,00	30,00	25,00	7,50		
Comunicazione interna	Rilevazione clima interno	percentuale di adesione all'indagine	almeno 85%	80,79	50,00	40,39	25,00	10,10		
Comunicazione interna	Rilevazione clima interno	tempi di presentazione dei risultati al personale camerale dalla consegna dei questionari	non oltre 60 giorni	100,00	20,00	20,00	25,00	5,00		
	Rilevazione clima interno Totale					100,00		90,39		
Diritto Annuale	Gestione ricorso diritto annuale	termini di legge per la costituzione dell'Ente impositore	costituzione dell'ente impositore entro i termini di legge	100,00	100,00	100,00	40,00	40,00		
	Gestione ricorso diritto annuale Totale					100,00		0,00		
Diritto Annuale	Riscossione diritto annuale	tempi di predisposizione dell'atto di liquidazione del rimborso dalla chiusura dell'istruttoria	non oltre 30 giorni	96,88	80,00	77,50	40,00	31,00	oltre i 30 gg per mancato invio doc richiesti all'impresa nell'istruttoria - n. 2 domande respinte -	
Diritto Annuale	Riscossione diritto annuale	Tempi per la liquidazione del rimborso	15 giorni per il suo pagamento	96,55	20,00	19,31	40,00	7,72	liquidazione effettuata il 17° gg (fine anno dal 23/12 al 9/1)	X
	Riscossione diritto annuale Totale					100,00		96,81		
Diritto Annuale	Violazioni diritto annuale: attività sanzionatoria e gestione contenzioso in sede di autotutela	OMESSO PAGAMENTO: percentuale di posizioni recuperate sul totale delle violazioni accertate ad inizio anno	almeno il 15%	100,00	100,00	100,00	20,00	20,00	16,16% di recupero sul totale violazioni accertate all'1/1/2012	
	Violazioni diritto annuale: attività sanzionatoria e gestione contenzioso in sede di autotutela Totale					100,00		0,00		
Gestione del personale	Concorsi e progressioni	Tempi per la conclusione del procedimento nel rispetto dei termini di legge	entro 6 mesi dall'effettuazione delle prove scritte	100,00	100,00	100,00	15,00	15,00		X
	Concorsi e progressioni Totale					100,00		0,00		
Gestione del personale	Formazione del personale	ore di formazione (corsi interni/esterni) del dipendente per cui è previsto	Almeno 4 ore di formazione l'anno	67,19	40,00	26,88	20,00	5,38	42 dipendenti con formaz < 4h su 128 al 31.12.2012	

Legenda colori:
verde = 100% - 90%
giallo = 89% - 80 %
rosso = 79% - 0%

REPORT SOTTOPROCESSI E CARTA DEI SERVIZI AL 31.12.2012

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard	A % Performance	B Peso Indicatore	C = AxB Performance pesata del sottoprocesso	D Peso Sottoprocesso	E = CxD Perman ce pesata del Processo	Note	Indicatore Carta dei Servizi
Gestione del personale	Formazione del personale	valutazione della formazione ricevuta	valutazione superiore o uguale a 7 per almeno il 90% dei corsi	99,10	60,00	59,46	20,00	11,89	8 giudizi inferiori a 7 su 74	
	Formazione del personale Totale				100,00	86,34		0,00		
Gestione del personale	Gestione previdenziale	Tempi di invio modello PA04 al richiedente dal ricevimento della richiesta	entro 58 giorni	100,00	100,00	100,00	10,00	10,00		
	Gestione previdenziale Totale				100,00	100,00		0,00		
Gestione del personale	Gestione retributiva	termine di invio brogliaccio mandati reversali alla Ragioneria	entro il 18 di ogni mese	84,62	100,00	84,62	15,00	12,69	invio oltre i termini perché il 18/03 era domenica. 2 invi oltre il 18 su 13	
	Gestione retributiva Totale				100,00	84,62		0,00		
Gestione del personale	Inserimento nuovo personale a tempo determinato, indeterminato, interinale e stage	Tempi per la piena operatività informatica del personale dal momento dell'inserimento	entro 5 giorni	83,33	100,00	83,33	15,00	12,50	3 inserimenti oltre i 5 giorni su 18	
	Inserimento nuovo personale a tempo determinato, indeterminato, interinale e stage Totale				100,00	83,33		0,00		
Gestione del personale	Missioni del personale	Numero di non conformità per anticipi dati	0 Non conformità	100,00	100,00	100,00	10,00	10,00		
	Missioni del personale Totale				100,00	100,00		0,00		
Gestione del personale	Rilevazione presenze	pubblicazione giornaliera in intranet della lista presenti/assenti	Pubblicazione del 100% entro le ore 10.00, esclusi i casi di malfunzionamenti del programma	99,19	100,00	99,19	15,00	14,88		
	Rilevazione presenze Totale				100,00	99,19		0,00		
Gestione documentale	Archiviazione	tempi di risposta dalla data della domanda	48 ore	100,00	100,00	100,00	45,00	45,00	Sono state oggetto di rendicontazione solo le richieste supportate da evidenze scritte e registrate. Ad ogni richiesta corrispondono più comunicazioni. Alcune ricerche sono continuate per l'intero anno.	X
	Archiviazione Totale				100,00	100,00		0,00		
Gestione documentale	Protocollazione	tempi di risposta dalla data di pervenuto alla protocollazione	Registrazioni entro 48 ore	100,00	100,00	100,00	45,00	45,00		X
	Protocollazione Totale				100,00	100,00		0,00		

Legenda colori:
verde = 100% - 90%
giallo = 89% - 80 %
rosso = 79% - 0%

REPORT SOTTOPROCESSI E CARTA DEI SERVIZI AL 31.12.2012

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard	A % Performance	B Peso Indicatore	C = AxB Performance pesata del sottoprocesso	D Peso Sottoprocesso	E = CxD Performan ce pesata del Processo	Note	Indicatore Carta dei Servizi
Gestione documentale	Spedizioni	tempi di spedizione dall'arrivo all'addetto spedizioni alla consegna Posta/corriere	non superiore al giorno di arrivo se entro orario di consegna comunicato	100,00	100,00	100,00	10,00	10,00		X
	Spedizioni Totale				100,00	100,00		0,00		
Gestione interventi di promozione interna, comunitaria e marketing territoriale	Finanziamenti su fondi regionali, nazionali, comunitari	numero di partecipazioni a bandi di finanziamento	almeno 4	100,00	70,00	70,00	30,00	21,00	5 Progetti: AMAHORO - FIDIAS ALPINE Firemed - MED.EUROPE DIRECT - SME MED	
Gestione interventi di promozione interna, comunitaria e marketing territoriale	Finanziamenti su fondi regionali, nazionali, comunitari	Richiesta di pubblicazione on line delle schede con le informazioni previste e loro tempestivo aggiornamento	entro 30 giorni	100,00	30,00	30,00	30,00	9,00	FIDIAS, EVLIA, CLUSTER CLUB	X
	Finanziamenti su fondi regionali, nazionali, comunitari Totale				100,00	100,00		0,00		
Gestione interventi di promozione interna, comunitaria e marketing territoriale	Gestione del Fondo perequativo	rispetto dei termini stabiliti da Unioncamere nella realizzazione dei progetti	rispetto dei tempi previsti	100,00	100,00	100,00	5,00	5,00		
	Gestione del Fondo perequativo Totale				100,00	100,00		0,00		
Gestione interventi di promozione interna, comunitaria e marketing territoriale	INTERVENTI ECONOMICI - Promozione interna e servizi alle imprese	tempi di emanazione atto liquidazione contributo non oltre 20 giorni dalla richiesta completa	almeno l'80% dei casi	100,00	100,00	100,00	60,00	60,00		X
	INTERVENTI ECONOMICI - Promozione interna e servizi alle imprese Totale				100,00	100,00		0,00		
Gestione interventi di promozione interna, comunitaria e marketing territoriale	Patti sviluppo distrettuale	predisposizione istruttoria riguardante i patti di sviluppo distrettuale	rispetto dei termini della legge regionale	100,00	100,00	100,00	5,00	5,00	I Patti di sviluppo distrettuale sono in sospenso.	
	Patti sviluppo distrettuale Totale				100,00	100,00		0,00		
Gestione patrimonio CCIAA	Beni mobili e inventario - hardware-	Aggiornamento quadrimestrale dei beni hardware in XAC	Rimappatura del 100%	100,00	100,00	100,00	20,00	20,00		
	Beni mobili e inventario - hardware- Totale				100,00	100,00		0,00		
Gestione patrimonio CCIAA	Magazzino e giacenze	differenze tra magazzino fisico e inventario nel controllo semestrale	non oltre il 5%	100,00	100,00	100,00	20,00	20,00	controllo non effettuato	
	Magazzino e giacenze Totale				100,00	100,00		0,00		
Gestione patrimonio CCIAA	Partecipazioni	giorni dall'approvazione del verbale alla registrazione delle decisioni della Giunta	non oltre 5 giorni lavorativi	100,00	50,00	50,00	60,00	30,00		
Gestione patrimonio CCIAA	Partecipazioni	tempi di reazione dalla decisione di vendita deliberata dalla Giunta al Bando di gara	non oltre 4 mesi	100,00	50,00	50,00	60,00	30,00		X
	Partecipazioni Totale				100,00	100,00		0,00		

Legenda colori:
verde = 100% - 90%
giallo = 89% - 80 %
rosso = 79% - 0%

REPORT SOTTOPROCESSI E CARTA DEI SERVIZI AL 31.12.2012

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard	A % Performance	B Peso Indicatore	C = AxB Performance pesata del sottoprocesso	D Peso Sottoprocesso	E = CxD Performan ce pesata del Processo	Note	Indicatore Carta dei Servizi
Gestione Pratiche Registro Imprese AIA	Gestione pratiche AIA	percentuale di richieste di correzione su totale pratiche lavorate	non oltre 1%	100,00	50,00	50,00	25,00	12,50		
Gestione Pratiche Registro Imprese AIA	Gestione pratiche AIA	Tempi per caricamento provvedimenti d'ufficio CPA di cancellazione	non oltre 30 giorni	100,00	50,00	50,00	25,00	12,50		
	Gestione pratiche AIA Totale				100,00	100,00		0,00		
Gestione Pratiche Registro Imprese AIA	Pratiche telematiche del Registro Imprese	percentuale di richieste di correzione su totale pratiche lavorate	non oltre 1%	100,00	100,00	100,00	40,00	40,00		
	Pratiche telematiche del Registro Imprese Totale				100,00	100,00		0,00		
Gestione Pratiche Registro Imprese AIA	Procedimenti di Ufficio e cancellazioni (DPR 247/2004)	Numero di posizioni esaminate	almeno 15	100,00	100,00	100,00	10,00	10,00	Conservatore e funzionari hanno valutato l'opportunità di avvalersi di norme che consentano di arrivare alla cancellazione di un numero molto rilevante di imprese.	
	Procedimenti di Ufficio e cancellazioni (DPR 247/2004) Totale				100,00	100,00		0,00		
Gestione Pratiche Registro Imprese AIA	Procedure concorsuali e pene accessorie	tempo di caricamento della sentenza della Cancelleria Fallimentare	non oltre 5 giorni di calendario	100,00	100,00	100,00	10,00	10,00		
	Procedure concorsuali e pene accessorie Totale				100,00	100,00		0,00		
Gestione Pratiche Registro Imprese AIA	Sanzioni del Registro Imprese	numero di trasmissioni annuale del rapporto dei verbali emessi nell'anno precedente all'ufficio regolazione del mercato	almeno 4 trasmissioni l'anno	100,00	100,00	100,00	10,00	10,00		
	Sanzioni del Registro Imprese Totale				100,00	100,00		0,00		
Gestione Pratiche Registro Imprese AIA	Verifica requisiti esercizio commercio all'ingrosso	tempi per verifica requisiti dalla data di ricezione di tutta la documentazione richiesta (verifiche a campione)	non oltre 20 giorni	100,00	100,00	100,00	5,00	5,00		X
	Verifica requisiti esercizio commercio all'ingrosso Totale				100,00	100,00		0,00		
Gestione sportelli di informazione economica, promozionale e di innovazione	Consulenza integrata per l'innovazione tecnologica	numero di interventi di tipo consulenze tecnico-legali erogati in favore dell'utenza	almeno 50 consulenze tecnico-legali	100,00	100,00	100,00	20,00	20,00		
	Consulenza integrata per l'innovazione tecnologica Totale				100,00	100,00		0,00		
Gestione sportelli di informazione economica, promozionale e di innovazione	Deposito Marchi Brevetti e simili	Numero contatti assistenza amministrativa erogati in favore dell'utenza	almeno 900	100,00	100,00	100,00	30,00	30,00		
	Deposito Marchi Brevetti e simili Totale				100,00	100,00		0,00		

Legenda colori:
verde = 100% - 90%
giallo = 89% - 80 %
rosso = 79% - 0%

REPORT SOTTOPROCESSI E CARTA DEI SERVIZI AL 31.12.2012

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard	A % Performance	B Peso Indicatore	C = AxB Performance pesata del sottoprocesso	D Peso Sottoprocesso	E = CxD Perfoman ce pesata del Processo	Note	Indicatore Carta dei Servizi
Gestione sportelli di informazione economica, promozionale e di innovazione	Gestione "Sportello per l'internazionalizzazione delle imprese" e portale Venicexport	giorni lavorativi per evasione della risposta	non oltre 5 giorni lavorativi per almeno il 75% dei casi	100,00	100,00	100,00	10,00	10,00		X
	Gestione "Sportello per l'internazionalizzazione delle imprese" e portale Venicexport Totale				100,00	100,00		0,00		
Gestione sportelli di informazione economica, promozionale e di innovazione	Gestione sportello Informazione Economico-Statistica	Diffusione indici Istat: giorni lavorativi per inserimento tabelle Istat nel sito internet	entro il giorno stesso del comunicato stampa Istat	83,33	40,00	33,33	40,00	13,33	L'indice di Venezia di settembre è uscito in ritardo quindi la pubblicazione è stata fatta il giorno dopo	X
Gestione sportelli di informazione economica, promozionale e di innovazione	Gestione sportello Informazione Economico-Statistica	gestione richieste dati: giorni lavorativi di risposta dalla data del protocollo	non oltre 10 giorni lavorativi nel 80% dei casi	100,00	60,00	60,00	40,00	24,00		X
	Gestione sportello Informazione Economico-Statistica Totale				100,00	93,33		0,00		
Preventivo Economico	Predisposizione del bilancio preventivo	Numero di variazioni di budget (storni)	non oltre 90 storni all'anno	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00		
	Predisposizione del bilancio preventivo Totale				100,00	100,00		0,00		
Procedure conciliative ed arbitrali	Nomina arbitro da parte del presidente CCIAA	giorni per la nomina arbitro dall'arrivo dell'istanza	non oltre 40 giorni	100,00	100,00	100,00	25,00	25,00		X
	Nomina arbitro da parte del presidente CCIAA Totale				100,00	100,00		0,00		
Procedure conciliative ed arbitrali	Procedure di mediazione	Numero di domande di mediazione pervenute	almeno 800 procedure di mediazione	100,00	100,00	100,00	75,00	75,00		
	Procedure di mediazione Totale				100,00	100,00		0,00		
Procedure di acquisizione	Acquisizione	tempi per invio ordine al fornitore per acquisizione di beni e servizi in economia	non oltre 30 giorni.	98,17	100,00	98,17	35,00	34,36		
	Acquisizione Totale				100,00	98,17		0,00		
Procedure di acquisizione	Gestione contratti	Numero di contratti in carico al provveditorato in "proroga tecnica"	meno di 5	100,00	100,00	100,00	50,00	50,00		
	Gestione contratti Totale				100,00	100,00		0,00		
Procedure di acquisizione	Programmazione acquisti risorse informatiche -hardware-software	Rinnovo delle licenze software	entro la rispettiva scadenze	100,00	50,00	50,00	15,00	7,50		
Procedure di acquisizione	Programmazione acquisti risorse informatiche -hardware-software	Sostituzione delle macchine obsolete (obsolete = tempo di ripristino della macchina oltre le 3 ore, upgrade non suff)	almeno 10 entro il 31 dicembre	100,00	50,00	50,00	15,00	7,50		
	Programmazione acquisti risorse informatiche -hardware-software Totale				100,00	100,00		0,00		

Legenda colori:
verde = 100% - 90%
giallo = 89% - 80 %
rosso = 79% - 0%

REPORT SOTTOPROCESSI E CARTA DEI SERVIZI AL 31.12.2012

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard	A % Performance	B Peso Indicatore	C = AxB Performance pesata del sottoprocesso	D Peso Sottoprocesso	E = CxD Performance pesata del Processo	Note	Indicatore Carta dei Servizi
Prodotti e Servizi Camerali	Rilascio certificazioni e visure	Tempi di rilascio certificati e visure in tempo reale	in tempo reale compatibilmente con il funzionamento corretto del sistema camerale	100,00	70,00	70,00	20,00	14,00		X
Prodotti e Servizi Camerali	Rilascio certificazioni e visure	tempi di rilascio certificazioni storiche	entro 20 giorni lavorativi	57,14	30,00	17,14	20,00	3,43	3 visure su 7 rilasciate oltre i 20 giorni	X
	Rilascio certificazioni e visure Totale				100,00	87,14		0,00		
Prodotti e Servizi Camerali	Rilascio certificazioni estere	tempi di rilascio Carnet Ata dalla data di richiesta	non oltre 5 giorni lavorativi (verifica a campione)	99,36	40,00	39,74	20,00	7,95		X
Prodotti e Servizi Camerali	Rilascio certificazioni estere	tempi di rilascio Certificati d'origine cartacei	a vista (verifica a campione)	99,65	60,00	59,79	20,00	11,96		X
	Rilascio certificazioni estere Totale				100,00	99,53		0,00		
Prodotti e Servizi Camerali	Rilascio copie atti e bilanci	tempi di rilascio per atti cartacei dalla data di attestazione del pagamento	non oltre 15 giorni	100,00	50,00	50,00	10,00	5,00		X
Prodotti e Servizi Camerali	Rilascio copie atti e bilanci	tempi di rilascio per copie e atti archiviati otticamente dalla data dell'avvenuto pagamento	non oltre 5 giorni	100,00	50,00	50,00	10,00	5,00		X
	Rilascio copie atti e bilanci Totale				100,00	100,00		0,00		
Prodotti e Servizi Camerali	Rilascio e rinnovo dispositivi di firma digitale e carte tachigrafiche	giorni dalla richiesta alla consegna della ricevuta presso la sede di Mestre e al diretto interessato	a vista	100,00	80,00	80,00	25,00	20,00		X
Prodotti e Servizi Camerali	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 12 giorni	100,00	20,00	20,00	25,00	5,00		X
	Rilascio e rinnovo dispositivi di firma digitale e carte tachigrafiche Totale				100,00	100,00		0,00		
Prodotti e Servizi Camerali	Rilascio elenchi merceologici	tempi di consegna dalla data di attestazione del pagamento	non oltre 6 giorni	100,00	100,00	100,00	5,00	5,00		X
	Rilascio elenchi merceologici Totale				100,00	100,00		0,00		
Prodotti e Servizi Camerali	Rilascio nulla osta cittadini extracomunitari	tempi per la conclusione dell'istruttoria	non oltre 5 giorni	100,00	100,00	100,00	5,00	5,00		X
	Rilascio nulla osta cittadini extracomunitari Totale				100,00	100,00		0,00		
Prodotti e Servizi Camerali	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	100,00	100,00	100,00	15,00	15,00		X
	Vidimazione e bollatura libri, formulari e registri Totale				100,00	100,00		0,00		
Provvedimenti ed Affari istituzionali	Concessione patrocini	Tempi di risposta al soggetto richiedente il patrocinio se approvate dal richiedente	entro 15 giorni lavorativi.	96,77	100,00	96,77	10,00	9,68		X
	Concessione patrocini Totale				100,00	96,77		0,00		

Legenda colori:
verde = 100% - 90%
giallo = 89% - 80 %
rosso = 79% - 0%

REPORT SOTTOPROCESSI E CARTA DEI SERVIZI AL 31.12.2012

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard	A % Performance	B Peso Indicatore	C = AxB Performance pesata del sottoprocesso	D Peso Sottoprocesso	E = CxD Perfoman ce pesata del Processo	Note	Indicatore Carta dei Servizi
Provvedimenti ed Affari istituzionali	Delibere e Determinazioni e Ordini di servizio	DELIBERE: giorni medi pubblicazione Del. Giunta e Consiglio dalla data della riunione (escl.Det.Pres.e Comunicazioni)	entro 7 giorni	100,00	30,00	30,00	30,00	9,00		
Provvedimenti ed Affari istituzionali	Delibere e Determinazioni e Ordini di servizio	DELIBERE: scadenza per la rilegatura delle delibere dell'anno	entro 30 settembre dell'anno solare successivo	100,00	10,00	10,00	30,00	3,00		
Provvedimenti ed Affari istituzionali	Delibere e Determinazioni e Ordini di servizio	DETERMINAZIONI DIRIGENZIALI: giorni medi per la pubblicazione dalla data della determina	entro 15 giorni	100,00	30,00	30,00	30,00	9,00	Le ultime 39 determinazioni di dicembre non sono state pubblicate nell'albo telematico, a seguito cessazione tempi determinati	
Provvedimenti ed Affari istituzionali	Delibere e Determinazioni e Ordini di servizio	DETERMINE: scadenza per la rilegatura delle determine dell'anno	entro 30 settembre dell'anno solare successivo	100,00	10,00	10,00	30,00	3,00		
Provvedimenti ed Affari istituzionali	Delibere e Determinazioni e Ordini di servizio	giorni per la pubblicazione in intranet dalla data del provvedimento	non oltre 3 giorni	86,67	20,00	17,33	30,00	5,20	4 pubblicazioni oltre i 3 gg su un totale di 30	
	Delibere e Determinazioni e Ordini di servizio Totale				100,00	97,33		0,00		
Provvedimenti ed Affari istituzionali	Gestione delle Determinazioni del Conservatore	Predisporre i provvedimenti nel minor tempo possibile per la definizione della pratica	Entro 90 giorni dalla conclusione dell'istruttoria procedimentale	100,00	100,00	100,00	30,00	30,00		
	Gestione delle Determinazioni del Conservatore Totale				100,00	100,00		0,00		
Provvedimenti ed Affari istituzionali	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	100,00	100,00	100,00	30,00	30,00		
	Segreteria del Segretario e degli Organi (Presidente, Giunta, Consiglio, Revisori dei Conti) Totale				100,00	100,00		0,00		
Realizzazione di fiere, missioni, eventi, accoglimento di delegazioni economiche ed istituzionali	Organizzazione di missioni economico-istituzionali all'estero	giudizio di customer - segreteria organizzativa	giudizio da buono a ottimo in almenol 75% dei casi	100,00	50,00	50,00	50,00	25,00		
Realizzazione di fiere, missioni, eventi, accoglimento di delegazioni economiche ed istituzionali	Organizzazione di missioni economico-istituzionali all'estero	percentuale di ritorno dei questionari - affidabilità	almeno 80%	100,00	50,00	50,00	50,00	25,00		
	Organizzazione di missioni economico-istituzionali all'estero Totale				100,00	100,00		0,00		

Legenda colori:
verde = 100% - 90%
giallo = 89% - 80 %
rosso = 79% - 0%

REPORT SOTTOPROCESSI E CARTA DEI SERVIZI AL 31.12.2012

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard	A % Performance	B Peso Indicatore	C = AxB Performance pesata del sottoprocesso	D Peso Sottoprocesso	E = CxD Perfoman ce pesata del Processo	Note	Indicatore Carta dei Servizi
Realizzazione di fiere, missioni, eventi, accoglimento di delegazioni economiche ed istituzionali	Organizzazione di workshop e conferenze di commercializzazione in Italia e accoglimento di delegazioni economiche	giudizio di customer - segreteria organizzativa-	giudizio da buono a ottimo in almeno 75% dei casi	100,00	80,00	80,00	40,00	32,00		
Realizzazione di fiere, missioni, eventi, accoglimento di delegazioni economiche ed istituzionali	Organizzazione di workshop e conferenze di commercializzazione in Italia e accoglimento di delegazioni economiche	percentuale di restituzione dei questionari: affidabilità	almeno 75%	100,00	20,00	20,00	40,00	8,00		
	Organizzazione di workshop e conferenze di commercializzazione in Italia e accoglimento di delegazioni economiche Totale				100,00	100,00		0,00		
Realizzazione di fiere, missioni, eventi, accoglimento di delegazioni economiche ed istituzionali	Premiazione del lavoro, del progresso economico e dell'innovazione	tempi di comunicazione ai premiati dalla decisione della Giunta	non oltre 15 giorni	100,00	100,00	100,00	10,00	10,00		X
	Premiazione del lavoro, del progresso economico e dell'innovazione Totale				100,00	100,00		0,00		
Regolazione del mercato e tutela del consumatore	Commissione Unità di regolazione del Mercato	Numero contratti esaminati	Almeno 5 contratti	100,00	100,00	100,00	15,00	15,00		
	Commissione Unità di regolazione del Mercato Totale				100,00	100,00		0,00		
Regolazione del mercato e tutela del consumatore	Manifestazioni a premio	numero concorsi all'anno	almeno 20 concorsi	100,00	100,00	100,00	5,00	5,00		
	Manifestazioni a premio Totale				100,00	100,00		0,00		
Regolazione del mercato e tutela del consumatore	Rilevazione degli usi contrattuali	Rilevazione usi contrattuali entro i termini di regolamento	non oltre 5 anni	100,00	100,00	100,00	5,00	5,00	non svolta per mancanza numero legale - esito lavori di revisione in giunta provv.to 265 del 19/11/2012	X
	Rilevazione degli usi contrattuali Totale				100,00	100,00		0,00		
Regolazione del mercato e tutela del consumatore	Rilevazione prezzi	Giorni per la pubblicazione listini borsa merci nel sito internet camerale	non oltre 8 giorni	100,00	50,00	50,00	10,00	5,00		X
Regolazione del mercato e tutela del consumatore	Rilevazione prezzi	Giorni per la pubblicazione Prezzi Prodotti Petroliferi nel sito internet camerale	non oltre 14 giorni	100,00	50,00	50,00	10,00	5,00		X
	Rilevazione prezzi Totale				100,00	100,00		0,00		
Regolazione del mercato e tutela del consumatore	Sanzioni amministrative - 689/81	giorni che intercorrono dalla creazione della pratica fino alla data dell'ingiunzione per sanzioni REA	non oltre 60 giorni	100,00	40,00	40,00	15,00	6,00		
Regolazione del mercato e tutela del consumatore	Sanzioni amministrative - 689/81	percentuale di ricorsi su ordinanze emesse	non oltre il 20%	100,00	30,00	30,00	15,00	4,50		

Legenda colori:
verde = 100% - 90%
giallo = 89% - 80 %
rosso = 79% - 0%

REPORT SOTTOPROCESSI E CARTA DEI SERVIZI AL 31.12.2012

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard	A % Performance	B Peso Indicatore	C = AxB Performance pesata del sottoprocesso	D Peso Sottoprocesso	E = CxD Perfoman ce pesata del Processo	Note	Indicatore Carta dei Servizi
Regolazione del mercato e tutela del consumatore	Sanzioni amministrative - 689/81	percentuale esito positivo sentenze su totale ricorsi dello stesso anno nel caso in cui i ricorsi abbiano superato il 20% delle ordinanze emesse	almeno 50%	100,00	30,00	30,00	15,00	4,50	Non ci sono stati ricorsi.	
	Sanzioni amministrative - 689/81 Totale				100,00	100,00		0,00		
Regolazione del mercato e tutela del consumatore	Sportello del consumatore	tempo di riscontro/comunicazione avvio istruttoria a reclami e/o pareri	non oltre 15 giorni lavorativi	100,00	100,00	100,00	25,00	25,00		X
	Sportello del consumatore Totale				100,00	100,00		0,00		
Regolazione del mercato e tutela del consumatore	Vigilanza sui prodotti	numero attività di ispezione	almeno 25 all'anno	100,00	100,00	100,00	25,00	25,00		
	Vigilanza sui prodotti Totale				100,00	100,00		0,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Formazione / informazione alle imprese su tematiche ambientali / Servizi di formazione rivolti ai clienti	Giudizio di customer - relatori PER INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100,00	20,00	20,00	20,00	4,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Formazione / informazione alle imprese su tematiche ambientali / Servizi di formazione rivolti ai clienti	Giudizio di customer - Risposta alle aspettative PER TUTTE LE INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100,00	20,00	20,00	20,00	4,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Formazione / informazione alle imprese su tematiche ambientali / Servizi di formazione rivolti ai clienti	Giudizio di customer - Risposta alle aspettative PER TUTTE LE INIZIATIVE GRATUITE	Risposta alle aspettative: giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100,00	20,00	20,00	20,00	4,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Formazione / informazione alle imprese su tematiche ambientali / Servizi di formazione rivolti ai clienti	giudizio di customer - segreteria organizzativa PER TUTTE LE INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100,00	10,00	10,00	20,00	2,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Formazione / informazione alle imprese su tematiche ambientali / Servizi di formazione rivolti ai clienti	giudizio di customer - segreteria organizzativa per tutte le iniziative gratuite	Risposta alle aspettative: giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100,00	10,00	10,00	20,00	2,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Formazione / informazione alle imprese su tematiche ambientali / Servizi di formazione rivolti ai clienti	percentuale di ritorno dei questionari - iniziative a pagamento	almeno 70% ritorno dei questionari	100,00	10,00	10,00	20,00	2,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Formazione / informazione alle imprese su tematiche ambientali / Servizi di formazione rivolti ai clienti	percentuale di ritorno dei questionari - per iniziative gratuite -	almeno 40% ritorno questionari	100,00	10,00	10,00	20,00	2,00		
	Formazione / informazione alle imprese su tematiche ambientali / Servizi di formazione rivolti ai clienti Totale				100,00	100,00		0,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Servizi formazione / informazione Albi e Ruoli	Giudizio di customer - relatori PER INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100,00	20,00	20,00	20,00	4,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Servizi formazione / informazione Albi e Ruoli	Giudizio di customer - Risposta alle aspettative PER TUTTE LE INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100,00	20,00	20,00	20,00	4,00		

Legenda colori:
verde = 100% - 90%
giallo = 89% - 80 %
rosso = 79% - 0%

REPORT SOTTOPROCESSI E CARTA DEI SERVIZI AL 31.12.2012

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard	A % Performance	B Peso Indicatore	C = AxB Performance pesata del sottoprocesso	D Peso Sottoprocesso	E = CxD Performan ce pesata del Processo	Note	Indicatore Carta dei Servizi
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Servizi formazione / informazione Albi e Ruoli	Giudizio di customer - Risposta alle aspettative PER TUTTE LE INIZIATIVE GRATUITE	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100,00	20,00	20,00	20,00	4,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Servizi formazione / informazione Albi e Ruoli	giudizio di customer - segreteria organizzativa iniziative gratuite	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100,00	10,00	10,00	20,00	2,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Servizi formazione / informazione Albi e Ruoli	giudizio di customer - segreteria organizzativa PER TUTTE LE INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100,00	10,00	10,00	20,00	2,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Servizi formazione / informazione Albi e Ruoli	percentuale di ritorno dei questionari - iniziative a pagamento -	almeno 70% ritorno dei questionari	100,00	10,00	10,00	20,00	2,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Servizi formazione / informazione Albi e Ruoli	percentuale di ritorno dei questionari - per iniziative gratuite	almeno 40% ritorno dei questionari	100,00	10,00	10,00	20,00	2,00		
	Servizi formazione / informazione Albi e Ruoli Totale				100,00	100,00		0,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Servizi formazione Conciliazione - Arbitrato	giudizio di customer - relatori - iniziative a pagamento	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100,00	30,00	30,00	30,00	9,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Servizi formazione Conciliazione - Arbitrato	giudizio di customer - risposta alle aspettative iniziative a pagamento	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100,00	30,00	30,00	30,00	9,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Servizi formazione Conciliazione - Arbitrato	giudizio di customer - segreteria organizzativa iniziative a pagamento	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100,00	20,00	20,00	30,00	6,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Servizi formazione Conciliazione - Arbitrato	percentuale di ritorno dei questionari - iniziative a pagamento -	almeno 70% ritorno dei questionari	100,00	20,00	20,00	30,00	6,00		
	Servizi formazione Conciliazione - Arbitrato Totale				100,00	100,00		0,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Servizi formazione estero	Giudizio di customer - relatori INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100,00	10,00	10,00	30,00	3,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Servizi formazione estero	Giudizio di customer - Risposta alle aspettative PER TUTTE LE INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100,00	20,00	20,00	30,00	6,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Servizi formazione estero	Giudizio di customer - Risposta alle aspettative PER TUTTE LE INIZIATIVE GRATUITE	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100,00	20,00	20,00	30,00	6,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Servizi formazione estero	giudizio di customer - segreteria organizzativa PER TUTTE LE INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100,00	10,00	10,00	30,00	3,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Servizi formazione estero	giudizio di customer - segreteria organizzativa PER TUTTE LE INIZIATIVE GRATUITE	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100,00	20,00	20,00	30,00	6,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Servizi formazione estero	percentuale di ritorno dei questionari - iniziative a pagamento	almeno 70% ritorno dei questionari	100,00	10,00	10,00	30,00	3,00		
Servizi di formazione e convegni rivolti ai clienti	Servizi formazione estero	percentuale di ritorno dei questionari - per iniziative gratuite	almeno 40% ritorno questionari	100,00	10,00	10,00	30,00	3,00		
	Servizi formazione estero Totale				100,00	100,00		0,00		

Legenda colori:
verde = 100% - 90%
giallo = 89% - 80 %
rosso = 79% - 0%

REPORT SOTTOPROCESSI E CARTA DEI SERVIZI AL 31.12.2012

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard	A % Performance	B Peso Indicatore	C = AxB Performance pesata del sottoprocesso	D Peso Sottoprocesso	E = CxD Perfoman ce pesata del Processo	Note	Indicatore Carta dei Servizi
Sistema informatico	Gestione del sistema informatico	giorni per ripristino sistema informatico da guasti bloccanti	non oltre 3 giorni.	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	Guasto verificatosi il 07/01/2012. Guasto non bloccante.	X
	Gestione del sistema informatico Totale				100,00	100,00		0,00		
Studi e Statistica	Gestione rilevazioni statistiche	Rispetto scadenza rilevazioni fissata dall'Ente titolare dell'indagine	scadenza fissata dall'Ente titolare indagine	100,00	100,00	100,00	60,00	60,00		
	Gestione rilevazioni statistiche Totale				100,00	100,00		0,00		
Studi e Statistica	Osservatorio Economico Provinciale (redazione di rapporti e pubblicazioni economico-statistiche)	numero di uscite realizzate per pubblicazione	almeno 3 uscite per pubblicazione	100,00	100,00	100,00	40,00	40,00	7 pubblicazioni	
	Osservatorio Economico Provinciale (redazione di rapporti e pubblicazioni economico-statistiche) Totale				100,00	100,00		0,00		
Supporto strategico	Controllo di Gestione	Numero di report	almeno 3	100,00	100,00	100,00	25,00	25,00		
	Controllo di Gestione Totale				100,00	100,00		0,00		
Supporto strategico	Integrazione strumenti informatici CCIAA, Aziende Speciali, In House	Implementazione Prodigii	implementare il software Prodigii a Venezia@opportunità e ASPO	100,00	100,00	100,00	10,00	10,00		
	Integrazione strumenti informatici CCIAA, Aziende Speciali, In House Totale				100,00	100,00		0,00		
Supporto strategico	Performance organizzativa e individuale	N. di report monitoraggio BSC	3 monitoraggi	100,00	40,00	40,00	35,00	14,00		
Supporto strategico	Performance organizzativa e individuale	N. di report monitoraggio sottoprocessi	3 monitoraggi	100,00	20,00	20,00	35,00	7,00		
Supporto strategico	Performance organizzativa e individuale	Termine per la revisione del sistema di monitoraggio	entro il 31 gennaio in concomitanza del PDP	100,00	40,00	40,00	35,00	14,00		
	Performance organizzativa e individuale Totale				100,00	100,00		0,00		
Supporto strategico	Segreteria Organismo Indipendente di Valutazione	N. documenti inseriti nel sito in concomitanza della Giunta	Messa on-line del 100% dei documenti	100,00	100,00	100,00	15,00	15,00		
	Segreteria Organismo Indipendente di Valutazione Totale				100,00	100,00		0,00		
Supporto strategico	Verifiche ispettive interne ed esterne	VERIFICHE INTERNE: % dei SP verificati sul totale lista SP in rapporto agli uffici definiti in sede di programmazione	almeno il 50%	100,00	50,00	50,00	15,00	7,50	Totale SP: 108 Programmazione VII sul 50% degli uffici.	
Supporto strategico	Verifiche ispettive interne ed esterne	VERIFICHE INTERNE: percentuale degli uffici verificati su totale uffici definito in sede di programmazione	esattamente il 100%	100,00	50,00	50,00	15,00	7,50	Totale uffici: 45 Monitorato più del 50% degli uffici con attività core e coinvolti dalla riorganizzazione.	

Legenda colori:
verde = 100% - 90%
giallo = 89% - 80 %
rosso = 79% - 0%

REPORT SOTTOPROCESSI E CARTA DEI SERVIZI AL 31.12.2012

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard	A % Performance	B Peso Indicatore	C = AxB Performance pesata del sottoprocesso	D Peso Sottoprocesso	E = CxD Perfoman ce pesata del Processo	Note	Indicatore Carta dei Servizi
	Verifiche ispettive interne ed esterne Totale				100,00	100,00		0,00		
Verifica degli strumenti di misura legale/vigilanza	Gestione centri tecnici tachigrafi digitali	giorni per l'esecuzione dell'esame istruttorio ai fini del rilascio o rinnovo dell'autorizzazione ad effettuare operazioni di montaggio, attivazione, controlli periodici e riparazioni del tachigrafo digitale per i centri tecnici dalla data di protocollazione della domanda corretta e completa	non oltre 30 gg.	100,00	100,00	100,00	15,00	15,00		X
	Gestione centri tecnici tachigrafi digitali Totale				100,00	100,00		0,00		
Verifica degli strumenti di misura legale/vigilanza	Gestione e controllo degli strumenti in dotazione a UM	Numero di controlli interni relativi agli strumenti di lavoro	6 (tipologie di controlli)	100,00	100,00	100,00	10,00	10,00		
	Gestione e controllo degli strumenti in dotazione a UM Totale				100,00	100,00		0,00		
Verifica degli strumenti di misura legale/vigilanza	Gestione fabbricanti metrici	giorni dalla data di protocollazione della domanda corretta e completa, all'invio alla Prefettura	non oltre 30 gg.	100,00	100,00	100,00	5,00	5,00	Nel 2012 non è arrivata nessuna domanda di nuovi fabbricanti metrici	X
	Gestione fabbricanti metrici Totale				100,00	100,00		0,00		
Verifica degli strumenti di misura legale/vigilanza	Gestione laboratori di verifica periodica	giorni dalla data di protocollazione della domanda corretta e completa	non oltre 60 giorni	100,00	100,00	100,00	10,00	10,00	non è pervenuta nessuna domanda	X
	Gestione laboratori di verifica periodica Totale				100,00	100,00		0,00		
Verifica degli strumenti di misura legale/vigilanza	Gestione richieste di verifica degli strumenti	Numero delle richieste protocollate rispetto a quelle archiviate/eseguite/conferite	collocazione del 100% delle richieste di verifica protocollate	100,00	100,00	100,00	20,00	20,00		
	Gestione richieste di verifica degli strumenti Totale				100,00	100,00		0,00		
Verifica degli strumenti di misura legale/vigilanza	Verifica degli strumenti in dotazione presso le utenze	Numero di utenze verificate	121 impianti di carburante	100,00	100,00	100,00	30,00	30,00		
	Verifica degli strumenti in dotazione presso le utenze Totale				100,00	100,00		0,00		
Verifica degli strumenti di misura legale/vigilanza	Vigilanza strumenti di misura/metalli preziosi/laboratori autorizzati	numero di attività di vigilanza	almeno 50	100,00	100,00	100,00	10,00	10,00		
	Vigilanza strumenti di misura/metalli preziosi/laboratori autorizzati Totale				100,00	100,00		0,00		