

Sedi di Venezia Mestre Marghera e San Donà

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo	Indicatore carta dei servizi
Affari generali	Archiviazione	tempi di risposta dalla data della domanda	48 ore	x
Affari generali	Concessione patrocini	Tempi di risposta al soggetto richiedente il patrocinio	entro 5 giorni lavorativi.	x
Affari generali	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	x
Affari generali	Delibere e Determinazioni e Ordini di servizio	DELIBERE: scadenza per la rilegatura delle delibere dell'anno	entro 30 settembre dell'anno solare successivo	
Affari generali	Delibere e Determinazioni e Ordini di servizio	DETERMINAZIONI DIRIGENZIALI: giorni medi per la pubblicazione dei titoli dalla data della determina	entro 15 giorni	x
Affari generali	Delibere e Determinazioni e Ordini di servizio	DETERMINE: scadenza per la rilegatura delle determine dell'anno	entro 30 settembre dell'anno solare successivo	
Affari generali	Delibere e Determinazioni e Ordini di servizio	giorni per la pubblicazione in intranet dalla data del provvedimento	non oltre 3 giorni	
Affari generali	Eventi Istituzionali	numero di eventi istituzionali realizzati	almeno 5	
Affari generali	Eventi Istituzionali	numero di nuovi eventi realizzati	almeno 1	
Affari generali	Gestione delle Determinazioni del Conservatore	Predisporre i provvedimenti nel minor tempo possibile per la definizione della pratica	Entro 30 giorni dalla conclusione dell'istruttoria procedimentale	
Affari generali	Privacy	numero di attività formative l'anno	almeno 1	
Affari generali	Protocollazione	tempi di risposta dalla data di pervenuto alla protocollazione	Registrazioni entro 48 ore	x
Affari generali	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	
Affari generali	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	x
Affari generali	Tutela legale dell'Ente	Numero di contratti gruppo Camera rivisti e/o riformulati in collaborazione di In House	almeno 20	x
Anagrafico - Certificativo	Gestione esami Agenti d'Affari in mediazione	tempo di organizzazione dell'esame orale dalla data dell'esame scritto	non oltre 90 giorni	x
Anagrafico - Certificativo	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	x
Anagrafico - Certificativo	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	x
Anagrafico - Certificativo	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	x
Anagrafico - Certificativo	Gestione esami raccomandatari marittimi	Tempo di evasione pratiche se corrette e complete (iscriz., cancellaz., variaz. titoli, sostit., liberaz., fideiussioni)	non oltre 30 giorni dalla protocollazione	x
Anagrafico - Certificativo	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	x
Anagrafico - Certificativo	Gestione pratiche AIA	percentuale di richieste di correzione su totale pratiche lavorate	non oltre 1%	

Sedi di Venezia Mestre Marghera e San Donà

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo	Indicatore carta dei servizi
Anagrafico - Certificativo	Gestione pratiche AIA	Tempi per caricamento provvedimenti d'ufficio CPA di cancellazione	non oltre 15 giorni	
Anagrafico - Certificativo	Gestione pratiche SUAP	pratiche gestite nell'anno X/pratiche gestite nell'anno X-1	incremento del 50%	
Anagrafico - Certificativo	Gestione Ruolo Periti ed Esperti	giorni dalla protocollazione della domanda se corretta e completa, all' iscrizione	non oltre 20 gg.	x
Anagrafico - Certificativo	Gestione spedizionieri	tempo di controllo SCIA	60 giorni dal ricevimento della SCIA	x
Anagrafico - Certificativo	Gestione spedizionieri	Tempo per liberazione/sostituzione polizza fideiussoria	30 giorni	
Anagrafico - Certificativo	Pratiche telematiche del Registro Imprese	monitoraggio caricamento pratiche con efficacia costitutiva e modifiche statutarie	entro 5 giorni	
Anagrafico - Certificativo	Pratiche telematiche del Registro Imprese	percentuale di richieste di correzione su totale pratiche lavorate	non oltre 1%	
Anagrafico - Certificativo	Procedimenti di Ufficio e cancellazioni (DPR 247/2004) e cancellazione di cooperative a seguito di Decreto Ministeriale	Numero di posizioni cancellate e/o trasmesse al Giudice	almeno 100	
Anagrafico - Certificativo	Procedure concorsuali e pene accessorie	tempo di caricamento della sentenza della Cancelleria Fallimentare	non oltre 5 giorni di calendario	
Anagrafico - Certificativo	Rilascio certificazioni e visure	Tempi di rilascio certificati e visure in tempo reale	in tempo reale compatibilmente con il funzionamento corretto del sistema camerale	x
Anagrafico - Certificativo	Rilascio certificazioni e visure	tempi di rilascio certificazioni storiche	entro 20 giorni lavorativi	x
Anagrafico - Certificativo	Rilascio certificazioni estere	tempi di rilascio Carnet Ata dalla data di richiesta	non oltre 5 giorni lavorativi (verifica a campione)	x
Anagrafico - Certificativo	Rilascio certificazioni estere	tempi di rilascio Certificati d'origine cartacei	a vista (verifica a campione)	x
Anagrafico - Certificativo	Rilascio copie atti e bilanci	tempi di rilascio per atti cartacei dalla data di attestazione del pagamento	non oltre 10 giorni	x
Anagrafico - Certificativo	Rilascio copie atti e bilanci	tempi di rilascio per copie e atti archiviati otticamente dalla data dell' avvenuto pagamento	non oltre 5 giorni	x
Anagrafico - Certificativo	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	x
Anagrafico - Certificativo	Rilascio e rinnovo dispositivi di firma digitale e carte tachigrafiche	giorni dalla richiesta alla consegna non al diretto interessato e presso altre sedi (San Donà di Piave e Venezia)	non oltre 12 giorni	x
Anagrafico - Certificativo	Rilascio elenchi merceologici	tempi di consegna dalla data di attestazione del pagamento	non oltre 5 giorni	x
Anagrafico - Certificativo	Rilascio nulla osta cittadini extracomunitari	tempi per la conclusione dell' istruttoria	non oltre 5 giorni	x
Anagrafico - Certificativo	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	x
Anagrafico - Certificativo	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	x
Anagrafico - Certificativo	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	x

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo	Indicatore carta dei servizi
Attività di vigilanza-ispezione e controllo	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.	x
Attività di vigilanza-ispezione e controllo	Gestione e controllo degli strumenti in dotazione a UM	Numero di controlli interni relativi agli strumenti di lavoro	Verifica del 100% degli strumenti in scadenza	
Attività di vigilanza-ispezione e controllo	Gestione fabbricanti metrici	giorni dalla data di protocollazione della domanda corretta e completa, all'invio alla Prefettura	non oltre 30 gg.	x
Attività di vigilanza-ispezione e controllo	Gestione laboratori di verifica periodica	giorni per accertamento requisiti dalla data della SCIA	non oltre 60 giorni	x
Attività di vigilanza-ispezione e controllo	Gestione richieste di verifica degli strumenti	Numero delle richieste protocollate rispetto a quelle archiviate/eseuite/conferite	collocazione del 100% delle richieste di verifica protocollate	
Attività di vigilanza-ispezione e controllo	Manifestazioni a premio	numero concorsi all'anno	almeno 20 concorsi	
Attività di vigilanza-ispezione e controllo	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	x
Attività di vigilanza-ispezione e controllo	Verifica degli strumenti in dotazione presso le utenze	Numero di strumenti in scadenza verificati	80% degli strumenti da verificare (111 su 139 impianti di carburante)	x
Attività di vigilanza-ispezione e controllo	Vigilanza strumenti di misura/metalli preziosi/laboratori autorizzati	Numero di strumenti metrologici sottoposti a controlli (sorveglianza)	almeno 800	x
Attività di vigilanza-ispezione e controllo	Vigilanza sui prodotti	Numero di prodotti sottoposti a controlli	almeno 500	x
Ciclo di gestione della Performance	Controllo di Gestione	Numero di report	almeno 1	
Ciclo di gestione della Performance	Gestione adempimenti in tema di Trasparenza e Anticorruzione	Audit di verifica corrispondenza alla normativa	2 monitoraggi	
Ciclo di gestione della Performance	Performance organizzativa e individuale	N. di report monitoraggio BSC	2 monitoraggi	
Ciclo di gestione della Performance	Performance organizzativa e individuale	N. di report monitoraggio sottoprocessi	2 monitoraggi	
Ciclo di gestione della Performance	Performance organizzativa e individuale	Termine per la revisione del sistema di monitoraggio	In concomitanza del PDP rev.0	
Ciclo di gestione della Performance	Predisposizione del bilancio di esercizio	media indicatori dei sottoprocessi regolarizzazione entrate e gestione liquidazione mandati	almeno il 80%	
Ciclo di gestione della Performance	Predisposizione del bilancio preventivo	Numero di variazioni di budget (storni)	non oltre 90 storni all'anno	
Ciclo di gestione della Performance	Segreteria Organismo Indipendente di Valutazione	Numero di incontri con aree funzionali per la verifica avanzamento attività	Almeno 1	
Ciclo di gestione della Performance	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%	
Ciclo di gestione della Performance	Verifiche ispettive interne ed esterne	VERIFICHE INTERNE: percentuale degli uffici verificati su totale uffici definito in sede di programmazione	esattamente il 100%	

Sedi di Venezia Mestre Marghera e San Donà

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo	Indicatore carta dei servizi
Comunicazione	Comunicazione con il cliente	Mantenimento delle iscrizioni alla newsletter	Numero (numero iscritti anno n/numero iscritti anno n-1) >1	
Comunicazione	Comunicazione con il cliente	percentuale giudizio di customer sul servizio ricevuto tra buono e discreto.	almeno il 50%	
Comunicazione	Comunicazione con il cliente	tempi di prima risposta ai clienti esterni da URP	non oltre 4 giorni di calendario	x
Comunicazione	Customer satisfaction	giudizio di customer: indagini di settore	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	
Comunicazione	Customer satisfaction	numero di indagini di customer l'anno "generali"	almeno 1	
Comunicazione	Customer satisfaction	numero indagini di settore l'anno	almeno 5	
Comunicazione	Customer satisfaction	percentuale di ritorno dei questionari escluso per indagine generalizzata esterna	almeno il 50%	
Comunicazione	Diritto di accesso ai documenti amministrativi	Tempi di risposta alle domande di accesso	non oltre 30 giorni	x
Comunicazione	Gestione intranet camerale	Analisi fattibilità condivisione intranet Ve-Ro	entro 30/06/2015	
Comunicazione	Rassegna Gazzetta Ufficiale escluso BUR	Aggiornamento normativo	entro il terzo giorno lavorativo dalla consultazione on line della GU	
Comunicazione	Reclami	tempi di risposta	non oltre 10 giorni	x
Comunicazione	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	x
Comunicazione	Ufficio Stampa, comunicazione istituzionale conferenza stampa	Numero di conferenze stampa	almeno 10	x
Comunicazione	Ufficio Stampa, comunicazione istituzionale conferenza stampa	Numero dei media intervenuti ad ogni conferenza stampa	almeno 3	x
Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	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	
Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	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	
Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	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	
Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	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	
Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	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	
Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	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	
Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	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	
Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	Servizi formazione Conciliazione - Arbitrato	giudizio di customer - relatori - iniziative a pagamento	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	
Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	Servizi formazione Conciliazione - Arbitrato	giudizio di customer - risposta alle aspettative - iniziative a pagamento	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	
Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	Servizi formazione Conciliazione - Arbitrato	giudizio di customer - segreteria organizzativa - iniziative a pagamento	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	

Sedi di Venezia Mestre Marghera e San Donà

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo	Indicatore carta dei servizi
Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	Servizi formazione Conciliazione - Arbitrato	percentuale di ritorno dei questionari - iniziative a pagamento -	almeno 70% ritorno dei questionari	
Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	Servizi formazione estero	Giudizio di customer - relatori INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	
Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	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	
Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	Servizi formazione estero	Giudizio di customer - Risposta alle aspettative PER TUTTE LE INIZIATIVE GRATUITE	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	
Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	Servizi formazione estero	giudizio di customer - segreteria organizzativa PER TUTTE LE INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	
Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	Servizi formazione estero	giudizio di customer - segreteria organizzativa PER TUTTE LE INIZIATIVE GRATUITE	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	
Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	Servizi formazione estero	percentuale di ritorno dei questionari - iniziative a pagamento	almeno 70% ritorno dei questionari	
Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno	Servizi formazione estero	percentuale di ritorno dei questionari - per iniziative gratuite	almeno 50% ritorno questionari	
Gestione contabilità	Gestione gettoni	Numero mandati con data pagamento entro il mese per gli atti di liquidazione completi pervenuti entro il quarto giorno lavorativo del mese	Almeno il 100%	x
Gestione contabilità	Gestione liquidazione mandati	Media giorni per il pagamento delle fatture (escluse forniture infocamere e utenze)	30 giorni	x
Gestione contabilità	Gestione liquidazione mandati	Percentuale fatture pagate entro 30 giorni (escluse forniture Infocamere e utenze)	almeno 70%	x
Gestione contabilità	Gestione regolarizzazione entrate	Numero di reversali con data di incasso inferiore a 75 gg. dalla data di accredito in c/c	almeno il 92%	
Gestione contabilità	Gestione ricorso diritto annuale	termini di legge per la costituzione dell'Ente impositore	costituzione dell'ente impositore entro i termini di legge	
Gestione contabilità	Rimborso diritti di segreteria	Tempo intercorrente tra istanza (data protocollo in arrivo) e data del mandato di pagamento	non oltre 60 giorni	x
Gestione contabilità	Riscossione diritto annuale	tempi di predisposizione dell'atto di liquidazione del rimborso dalla chiusura dell'istruttoria	non oltre 30 giorni	
Gestione contabilità	Riscossione diritto annuale	Tempi per la liquidazione del rimborso	15 giorni per il suo pagamento	x
Gestione contabilità	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 13%	
Gestione patrimonio	Acquisizione	tempi per invio ordine al fornitore per acquisizione di beni e servizi in economia per il Gruppo Camera Venezia	non oltre 30 giorni.	
Gestione patrimonio	Beni mobili e inventario - hardware-	Aggiornamento quadrimestrale dei beni hardware in XAC	Rimappatura del 100%	
Gestione patrimonio	Gestione contratti	Numero di contratti in carico al provveditorato in "proroga tecnica"	meno di 5	

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo	Indicatore carta dei servizi
Gestione patrimonio	Integrazione strumenti informatici CCIAA, Aziende Speciali, In House	Formazione su XAC per la gestione del magazzino	almeno 3 giornate formative	
Gestione patrimonio	Magazzino e giacenze	differenze tra magazzino fisico e inventario nel controllo <u>semestrale</u>	non oltre il 5%	
Gestione patrimonio	Partecipazioni	giorni dall'approvazione del verbale alla registrazione delle <u>decisioni della Giunta</u>	non oltre 5 giorni lavorativi	
Gestione patrimonio	Partecipazioni	Tempi di reazione dalla decisione di vendita (completa di modalità e valorizzazione) deliberata dalla Giunta al bando di gara	non oltre 4 mesi	x
Gestione patrimonio	Programmazione acquisti risorse informatiche -hardware-software	Rinnovo delle licenze software	entro la rispettiva scadenze	
Gestione patrimonio	Programmazione acquisti risorse informatiche -hardware-software	Sostituzione delle macchine obsolete (obsolete = tempo di ripristino della macchina oltre le 3 ore. <u>upgrade non suff</u>)	almeno 10 entro il 31 dicembre	
Gestione risorse umane	Concorsi e progressioni	Tempi per la conclusione del procedimento nel rispetto dei <u>termini di legge</u>	entro 6 mesi dall'effettuazione delle <u>prove scritte</u>	x
Gestione risorse umane	Formazione del personale	ore di formazione (corsi interni/esterni) del dipendente <u>per cui è previsto</u>	Almeno 4 ore di formazione l'anno	
Gestione risorse umane	Formazione del personale	valutazione della formazione ricevuta	valutazione superiore o uguale a 7 per almeno il 90% dei corsi	
Gestione risorse umane	Gestione previdenziale	Tempi di invio modello PA04 al richiedente dal ricevimento della <u>richiesta</u>	entro 58 giorni	
Gestione risorse umane	Gestione retributiva	Data di invio al servizio di outsourcing della documentazione utile ai fini del pagamento degli <u>stipendi</u>	Entro il 6° giorno lavorativo del mese	
Gestione risorse umane	Inserimento nuovo personale a tempo determinato, indeterminato, interinale e stage	Tempi per la piena operatività informatica del personale dal <u>momento dell'inserimento</u>	entro 5 giorni	
Gestione risorse umane	Missioni del personale	presentazione della cartellina di missione	entro 2 mesi successivi alla <u>missione</u>	
Gestione risorse umane	Rilevazione clima interno	numero di rilevazioni l'anno	1 rilevazione entro aprile riferita all'anno T-1 (salvo diverse indicazioni approvate da OIV)	
Gestione risorse umane	Rilevazione clima interno	tempi di presentazione dei risultati al personale camerale <u>dalla consegna dei questionari</u>	non oltre 60 giorni	
Gestione risorse umane	Rilevazione presenze	pubblicazione giornaliera in intranet della lista presenti/assenti	Publicazione del 100% entro le ore 10.00, esclusi i casi di malfunzionamenti del <u>programma</u>	
Giustizia alternativa	Nomina arbitro da parte del presidente CCIAA	giorni per la nomina arbitro <u>dall'arrivo dell'istanza</u>	non oltre 40 giorni	x
Giustizia alternativa	Procedure di mediazione	Numero di domande di mediazione pervenute	almeno 800 procedure di <u>mediazione</u>	
Monitoraggio dell' Economia e del Mercato	Gestione rilevazioni statistiche	Rispetto scadenza rilevazioni fissata dall'Ente titolare <u>dell'indagine</u>	scadenza fissata dall'Ente titolare <u>indagine</u>	
Monitoraggio dell' Economia e del Mercato	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	x
Monitoraggio dell' Economia e del Mercato	Gestione sportello Informazione Economico-Statistica	gestione richieste dati: giorni lavorativi di risposta dalla data <u>del protocollo</u>	non oltre 10 giorni lavorativi nel 90% dei <u>casi</u>	x
Monitoraggio dell' Economia e del Mercato	Osservatorio Economico Provinciale (redazione di rapporti e pubblicazioni economico-statistiche)	Numero canali di diffusione attivati per pubblicazione	almeno 3 canali attivati di diffusione <u>per pubblicazione</u>	

Sedi di Venezia Mestre Marghera e San Donà

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo	Indicatore carta dei servizi
Monitoraggio dell Economia e del Mercato	Rilevazione prezzi	Giorni per la pubblicazione Prezzi Prodotti Petroliferi nel sito <u>internet camerale</u>	non oltre 14 giorni	x
Promozione del territorio e delle imprese	Finanziamenti su fondi regionali, nazionali, comunitari	numero di partecipazioni a bandi di finanziamento	almeno 3	
Promozione del territorio e delle imprese	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 <u>previste</u>	entro 30 giorni	x
Promozione del territorio e delle imprese	Gestione del Fondo perequativo	rispetto dei termini stabiliti da Unioncamere nella realizzazione <u>dei progetti</u>	rispetto dei tempi previsti	
Promozione del territorio e delle imprese	Gestione sportello per l'internazionalizzazione delle imprese e <u>portale Venicexport</u>	giorni lavorativi per evasione della risposta	non oltre 5 giorni lavorativi per almeno il 75% dei casi	x
Promozione del territorio e delle imprese	INTERVENTI ECONOMICI - incentivi alle imprese	n. di incontri formativi con imprese, organismi e associazioni (stakeholders)	Almeno 10 incontri	x
Promozione del territorio e delle imprese	INTERVENTI ECONOMICI - Promozione interna	tempi di emanazione atto liquidazione contributo non oltre 20 giorni dal completamento dell'istruttoria di liquidazione	almeno l'80% dei casi	x
Promozione del territorio e delle imprese	INTERVENTI ECONOMICI - Promozione interna	Tempi di emanazione atto di liquidazione contributo di compartecipazione non oltre 20 giorni dal ricevimento della fattura previo ricevimento del DURC	almeno l'80% dei casi	x
Promozione del territorio e delle imprese	INTERVENTI ECONOMICI - Promozione interna	tempi di emanazione atto liquidazione contributo di compartecipazione non oltre 20 gg dal ricevimento della fattura previa ricevimento del DURC	almeno l'80% dei casi	x
Promozione del territorio e delle imprese	Organizzazione di missioni economico-istituzionali all'estero	giudizio di customer - segreteria organizzativa -	giudizio da buono a ottimo in almeno il 75% dei casi	
Promozione del territorio e delle imprese	Organizzazione di missioni economico-istituzionali all'estero	percentuale di ritorno dei questionari - affidabilità	almeno 80%	
Promozione del territorio e delle imprese	Organizzazione di workshop e conferenze di commercializzazione in Italia e <u>accoglimento di delegazioni economiche</u>	giudizio di customer - segreteria organizzativa-	giudizio da buono a ottimo in almeno il 75% dei casi	
Promozione del territorio e delle imprese	Organizzazione di workshop e conferenze di commercializzazione in Italia e <u>accoglimento di delegazioni economiche</u>	percentuale di restituzione dei questionari: affidabilità	almeno 75%	
Promozione del territorio e delle imprese	Premiazione del lavoro, del progresso economico e dell'innovazione	n. media che trattano della premiazione	almeno 10	x
Promozione del territorio e delle imprese	Sostegno al credito e CONFIDI	tempi di emanazione atto liquidazione contributo: non oltre 20 giorni dal completamento dell'istruttoria di liquidazione	almeno 80%	x
Regolamentativo (Amministrativo)	Albo nazionale dei gestori ambientali	percentuale richieste di correzione provvedimenti <u>autorizzatori</u>	non oltre il 9%	x
Regolamentativo (Amministrativo)	Consulenza integrata per l'innovazione tecnologica	numero di fruitori servizio di assistenza integrata per <u>l'innovazione</u>	almeno 50	x
Regolamentativo (Amministrativo)	Deposito Marchi Brevetti e simili	Tempo di invio pratiche cartacee <u>all'UIBM</u>	entro 9 giorni dal <u>deposito</u>	x
Regolamentativo (Amministrativo)	Gestione MUD	Percentuale di rilascio delle dichiarazioni da parte di Infocamere nella banca dati MUD	Almeno 80% delle dichiarazioni entro novembre	x
Regolamentativo (Amministrativo)	Gestione Protesti	giorni per l'esecuzione del provvedimento di accoglimento <u>con cancellazione informatica</u>	non oltre 5 gg.	x

Sedi di Venezia Mestre Marghera e San Donà

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo	Indicatore carta dei servizi
Regolamentativo (Amministrativo)	Gestione Protesti	Tempi per adozione provvedimenti dalla presentazione dell'istanza di <u>cancellazione</u>	non oltre 20 gg.	x
Regolamentativo (Amministrativo)	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	x
Regolamentativo (Amministrativo)	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	x
Regolamentativo (Amministrativo)	Sanzioni amministrative provinciali	giorni che intercorrono dalla creazione della pratica fino alla data dell'ingiunzione per sanzioni RFA	non oltre 60 giorni	x
Regolamentativo (Amministrativo)	Sanzioni amministrative provinciali	percentuale di ricorsi su ordinanze emesse	non oltre il 20%	x
Regolamentativo (Amministrativo)	Sanzioni amministrative provinciali	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%	x
Regolamentativo (Amministrativo)	Sportello del consumatore	tempo di riscontro/comunicazione avvio istruttoria a reclami e/o pareri	non oltre 15 giorni lavorativi	x
Servizi tecnico-informatici e ausiliari	Gestione del sistema informatico	giorni per ripristino sistema informatico da guasti bloccanti	non oltre 3 giorni.	x
Servizi tecnico-informatici e ausiliari	Gestione delle sale	numero di NC/OSS/REC rilevate sul sottoprocesso	non più di 3	
Servizi tecnico-informatici e ausiliari	Servizi telefonici: centralino e call center	Numero di disservizi accertati e gestiti da URP su servizi telefonici esterni	Non superiore a 10 complessivi	x