

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo 2014	% Performance 31.12.2013	A % Performance 31.12.2014	B Peso Indicatore	C=AXB performance pesata del sottoprocesso	Peso Sottoprocesso	E =CXD performance pesata del processo	Note	Indicatore carta dei servizi	
Affari generali	Archiviazione	tempi di risposta dalla data della domanda	48 ore	100	100	100	100	10	10		X	
	Archiviazione Totale						100					
	Concessione patrocini	Tempi di risposta al soggetto richiedente il patrocinio	entro 5 giorni lavorativi.	entro 15 giorni lavorativi: 100	100	100	100	5	5		X	
	Concessione patrocini Totale						100					
	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	100	30	30	25	7,5		X
		DELIBERE: scadenza per la rilegatura delle delibere dell'anno	entro 30 settembre dell'anno solare successivo		100	100	10	10		2,5		
		DETERMINAZIONI DIRIGENZIALI: giorni medi per la pubblicazione dei titoli dalla data della determina	entro 15 giorni		100	100	30	30		7,5		X
		DETERMINE: scadenza per la rilegatura delle determine dell'anno	entro 30 settembre dell'anno solare successivo		100	100	10	10		2,5		
		giorni per la pubblicazione in intranet dalla data del provvedimento	non oltre 3 giorni		100	100	20	20		5		
	Delibere e Determinazioni e Ordini di						100					
	Eventi Istituzionali	numero di eventi istituzionali realizzati	almeno 5		100	100	50	50	15	7,5		
		numero di nuovi eventi realizzati	almeno 1		100	100	50	50		7,5		
	Eventi Istituzionali Totale							100				
	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		100	100	100	100	5	5		
	Gestione delle Determinazioni del							100				
	Privacy	numero di attività formative l'anno	almeno 1		0	0	100	0	5	0	Non è stata fatta formazione generale su privacy	
	Privacy Totale							0				
	Protocollazione	tempi di risposta dalla data di pervenuto alla protocollazione	Registrazioni entro 48 ore		100	100	100	100	10	10		X
	Protocollazione Totale							100				
	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	100	100	100	10	10		
Segreteria del Segretario e degli Organi (Presidente, Giunta, Consiglio, Revisori dei Conti) Totale							100					
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	100	100	100	10	10		X	
Spedizioni Totale							100					
Tutela legale dell'Ente	Numero di contratti gruppo Camera rivisti e/o riformulati in collaborazione di In House	almeno 20		n.a.	100	100	100	5	5		X	
Tutela legale dell'Ente Totale							100					
Affari generali Totale									95,00			

Leggenda: verde= 100%-90% giallo= 89,99%-80% rosso= 79,99%-0%

grigio= indicatore non consuntivabile, risultato depurato perchè legato a impatto con variabili esterne.

Relativo peso è ripartito tra indicatori del sottoprocesso.

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo 2014	% Performance 31.12.2013	A % Performance 31.12.2014	B Peso Indicatore	C=AXB performance pesata del sottoprocesso	Peso Sottoprocesso	E =CXD performance pesata del processo	Note	Indicatore carta dei servizi
Anagrafico - Certificativo	Gestione esami Agenti d'Affari in mediazione	tempo di organizzazione dell'esame orale dalla data dell'esame scritto	non oltre 90 giorni	100	100	50	50	5	2,5		X
		tempo di organizzazione dell'esame scritto dall'ultimo giorno per la presentazione delle domande	non oltre 60 giorni	100	100	50	50		2,5		X
	Gestione esami Agenti d'Affari in mediazione Totale						100				
	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	100	50	50	5	2,5		X
		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	100	50	50		2,5		X
	Gestione esami mediatori marittimi Totale						100				
	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	100	50	50	5	2,5		X
		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	100	50	50		2,5		X
	Gestione esami raccomandatari marittimi Totale						100				
	Gestione pratiche AIA	percentuale di richieste di correzione su totale pratiche lavorate	non oltre 1%	100	100	50	50	10	5		
		Tempi per caricamento provvedimenti d'ufficio CPA di cancellazione	non oltre 15 giorni	non oltre 30 giorni: 100	100	50	50		5		
	Gestione pratiche AIA Totale						100				
	Gestione pratiche SUAP	pratiche gestite nell'anno X/pratiche gestite nell'anno X-1	incremento del 50%	100	100	100	100	10	10		
	Gestione pratiche SUAP Totale						100				
	Gestione Ruolo conducenti terrestri e natanti	giorni dalla protocollazione della comunicazione prodotta dalla provincia, all'iscrizione	non oltre 5 gg. lavorativi	100	100	100	100	2	2		
Gestione Ruolo conducenti terrestri e natanti Totale						100					
Gestione Ruolo Periti ed Esperti	giorni dalla protocollazione della domanda se corretta e completa, all'iscrizione	non oltre 20 gg.	0	40	100	40	2	0,8	Lo standard non è stato rispettato a causa della mole di lavoro legata alle pratiche RI/REA Decreti MISE 26/10/11: pervenute circa 10000 pratiche da evadere entro il 30/09/13 per l'iscrizione al RI/REA con precedenza. L'evasione delle pratiche, compresi i tempi di sospensione, si è conclusa a maggio 2014. Pertanto, non avendo l'iscrizione al ruolo periti esperti efficacia abilitante ma di mero riconoscimento di professionalità, la loro lavorazione ha subito rallentamenti.	X	
Gestione Ruolo Periti ed Esperti Totale						40					

Leggenda: verde= 100%-90% giallo= 89,99%-80% rosso= 79,99%-0%

grigio= indicatore non consuntivabile, risultato depurato perchè legato a impatto con variabili esterne.

Relativo peso è ripartito tra indicatori del sottoprocesso.

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo 2014	% Performance 31.12.2013	A % Performance 31.12.2014	B Peso Indicatore	C=AXB performance pesata del sottoprocesso	Peso Sottoprocesso	E =CXD performance pesata del processo	Note	Indicatore carta dei servizi	
Anagrafico - Certificativo	Gestione spedizionieri	tempo di controllo SCIA	60 giorni dal ricevimento della SCIA	100	100	50	50	5	2,5		X	
		Tempo per liberazione/sostituzione polizza fidejussoria	30 giorni	non consuntivabile	100	50	50		2,5			
	Gestione spedizionieri Totale							100				
	Pratiche telematiche del Registro Imprese	monitoraggio caricamento pratiche con efficacia costitutiva e modifiche statutarie	entro 5 giorni		100	100	50	50	10	5		
		percentuale di richieste di correzione su totale pratiche lavorate	non oltre 1%		100	100	50	50		5		
	Pratiche telematiche del Registro Imprese Totale							100				
	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			100	100	100	8	8		
	Procedimenti di Ufficio e cancellazioni (DPR 247/2004) e cancellazione di cooperative a seguito di Decreto Ministeriale Totale							100				
	Procedure concorsuali e pene accessorie	tempo di caricamento della sentenza della Cancelleria Fallimentare	non oltre 5 giorni di calendario		100	100	100	100	8	8		
	Procedure concorsuali e pene accessorie Totale							100				
	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	100	70	70	2	1,4		X
		tempi di rilascio certificazioni storiche	entro 20 giorni lavorativi		100	100	30	30		0,6		X
	Rilascio certificazioni e visure Totale							100				
	Rilascio certificazioni estere	tempi di rilascio Carnet Ata dalla data di richiesta	non oltre 5 giorni lavorativi (verifica a campione)		100	100	40	40	4	1,6		X
		tempi di rilascio Certificati d'origine cartacei	a vista (verifica a campione)		100	99,79	60	59,87		2,39		X
	Rilascio certificazioni estere Totale							99,87				
	Rilascio copie atti e bilanci	tempi di rilascio per atti cartacei dalla data di attestazione del pagamento	non oltre 10 giorni		non oltre 15 giorni:100	100	50	50	2	1		X
		tempi di rilascio per copie e atti archiviati otticamente dalla data dell'avvenuto pagamento	non oltre 5 giorni		100	100	50	50		1		X
Rilascio copie atti e bilanci Totale							100					

Leggenda: verde= 100%-90% giallo= 89,99%-80% rosso= 79,99%-0%

grigio= indicatore non consuntivabile, risultato depurato perchè legato a impatto con variabili esterne.

Relativo peso è ripartito tra indicatori del sottoprocesso.

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo 2014	% Performance 31.12.2013	A % Performance 31.12.2014	B Peso Indicatore	C=AXB performance pesata del sottoprocesso	Peso Sottoprocesso	E =CXD performance pesata del processo	Note	Indicatore carta dei servizi
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	80,62	97,86	80	78,288	2	1,57		X
		giorni dalla richiesta alla consegna non al diretto interessato e presso altre sedi	non oltre 12 giorni	100	100	20	20		0,4		X
	Rilascio e rinnovo dispositivi di firma digitale e carte tachigrafiche Totale						98,288				
	Rilascio elenchi merceologici	tempi di consegna dalla data di attestazione del pagamento	non oltre 5 giorni	non oltre 6 giorni:100	100	100	100	2	2		X
	Rilascio elenchi merceologici Totale						100				
	Rilascio nulla osta cittadini extracomunitari	tempi per la conclusione dell'istruttoria	non oltre 5 giorni	100	100	100	100	3	3		X
	Rilascio nulla osta cittadini extracomunitari Totale						100				
	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	100	100	100	100	8	8		X
	Sanzioni del Registro Imprese Totale						100				
	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	99,68	100	100	100	5	5		X
	Verifica requisiti esercizio commercio all'ingrosso Totale						100				
	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	100	100	100	2	2		X
Vidimazione e bollatura libri, formulari e registri Totale						100					
Anagrafico - Certificativo Totale									98,76		

Leggenda: verde= 100%-90% giallo= 89,99%-80% rosso= 79,99%-0%

grigio= indicatore non consuntivabile, risultato depurato perchè legato a impatto con variabili esterne.

Relativo peso è ripartito tra indicatori del sottoprocesso.

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo 2014	% Performance 31.12.2013	A % Performance 31.12.2014	B Peso Indicatore	C=AXB performance pesata del sottoprocesso	Peso Sottoprocesso	E =CXD performance pesata del processo	Note	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.	100	100	100	100	13,04	13,04		X
	Gestione centri tecnici tachigrafi digitali Totale						100				
	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	n.a.	50	100	50	8,70	4,35	I controlli interni sono stati eseguiti solo nel secondo semestre.	
	Gestione e controllo degli strumenti in dotazione a UM Totale						50				
	Gestione fabbricanti metrici	giorni dalla data di protocollazione della domanda corretta e completa, all'invio alla Prefettura	non oltre 30 gg.	non consuntivabile						Nessun nuovo fabbricante	X
	Gestione fabbricanti metrici Totale										
	Gestione laboratori di verifica periodica	giorni per accertamento requisiti dalla data della SCIA	non oltre 60 giorni	100	100	100	100	8,70	8,70		X
	Gestione laboratori di verifica periodica Totale							100			
	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	100	100	100	13,04	13,04		
	Gestione richieste di verifica degli strumenti Totale							100			
	Manifestazioni a premio	numero concorsi all'anno	almeno 20 concorsi	100	80	100	80	5,43	4,35	Il numero dei concorsi a premio non dipende dal Servizio ma dalle richieste esterne. Il Servizio Metrico e Vigilanza Prodotti ha seguito il 100% dei concorsi a premio richiesti (in totale 16).	
	Manifestazioni a premio Totale							80			
	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	100	100	100	5,43	5,43		X
	Registro assegnatari marchi identificazione metalli preziosi Totale							100			
	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)	121 impianti di carburante:100	100	100	100	16,30	16,30		X
	Verifica degli strumenti in dotazione presso le utenze Totale							100			
	Vigilanza strumenti di misura/metalli preziosi/laboratori autorizzati	Numero di strumenti metrologici sottoposti a controlli (sorveglianza)	almeno 800	almeno 50:100	100	100	100	13,04	13,04		X
	Vigilanza strumenti di misura/metalli preziosi/laboratori autorizzati Totale							100			
	Vigilanza sui prodotti	Numero di prodotti sottoposti a controlli	almeno 500	almeno 30 all'anno: 100	100	100	100	16,30	16,30		X
Vigilanza sui prodotti Totale							100				
Attività di vigilanza-ispezione e controllo Totale									94,57		

Leggenda: verde= 100%-90% giallo= 89,99%-80% rosso= 79,99%-0%

grigio= indicatore non consuntivabile, risultato depurato perchè legato a impatto con variabili esterne.

Relativo peso è ripartito tra indicatori del sottoprocesso.

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo 2014	% Performance 31.12.2013	A % Performance 31.12.2014	B Peso Indicatore	C=AXB performance pesata del sottoprocesso	Peso Sottoprocesso	E =CXD performance pesata del processo	Note	Indicatore carta dei servizi
Ciclo di gestione della Performance	Controllo di Gestione	Numero di report	almeno 1	100	100	100	100	15	15,00		
	Controllo di Gestione Totale						100				
	Gestione adempimenti in tema di Trasparenza e Anticorruzione	Audit di verifica corrispondenza alla normativa	2 monitoraggi	n.a.	100	100	100	10	10,00		
	Gestione adempimenti in tema di Trasparenza e Anticorruzione Totale						100				
	Performance organizzativa e individuale	N. di report monitoraggio BSC	2 monitoraggi	1 monitoraggio: 100	100	40	40	15	6		
		N. di report monitoraggio sottoprocessi	2 monitoraggi	1 monitoraggio: 100	100	20	20		3		
		Termine per la revisione del sistema di monitoraggio	In concomitanza del PDP rev. 0	entro il 31 gennaio in concomitanza del PDP: 100	100	40	40		6		
	Performance organizzativa e individuale Totale						100				
	Predisposizione del bilancio di esercizio	media indicatori dei sottoprocessi regolarizzazione entrate e gestione liquidazione mandati	almeno il 80%	84,71	100	100	100	20	20,00		
	Predisposizione del bilancio di esercizio Totale						100				
	Predisposizione del bilancio preventivo	Numero di variazioni di budget (storni)	non oltre 90 storni all'anno	92,78	100	100	100	20	20,00		
	Predisposizione del bilancio preventivo Totale						100				
	Segreteria Organismo Indipendente di Valutazione	Numero di incontri con aree funzionali per la verifica avanzamento attività	almeno 1	100	100	100	100	10	10,00		
	Segreteria Organismo Indipendente di Valutazione Totale						100				
	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%	72,22	100	50	50	10	5		
		VERIFICHE INTERNE: percentuale degli uffici verificati su totale uffici definito in sede di programmazione	esattamente il 100%	74,07	100	50	50		5		
Verifiche ispettive interne ed esterne Totale						100					
Ciclo di gestione della Performance Totale									100		

Leggenda: verde= 100%-90% giallo= 89,99%-80% rosso= 79,99%-0%
grigio= indicatore non consuntivabile, risultato depurato perchè legato a impatto con variabili esterne.
Relativo peso è ripartito tra indicatori del sottoprocesso.

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo 2014	% Performance 31.12.2013	A % Performance 31.12.2014	B Peso Indicatore	C=AXB performance pesata del sottoprocesso	Peso Sottoprocesso	E =CXD performance pesata del processo	Note	Indicatore carta dei servizi	
Comunicazione	Comunicazione con il cliente	Percentuale di aumento delle iscrizioni alla newsletter (da gennaio a giugno)	Almeno del 7%	100	6	20	1,2	16,67	0,20	Indicatore monitorato fino al 30 giugno. In occasione del monitoraggio per il PDP rev. 1 è emerso che è stato raggiunto un numero consistente di iscrizioni alla newsletter e che non è più opportuno monitorarne l'aumento ma il mantenimento.		
		Mantenimento delle iscrizioni alla newsletter (da luglio)	(N. iscritti anno n)/(N. iscritti anno n-1) >1	n.a.	100	20	20		3,33	Nuovo indicatore da luglio 2014 che sostituisce l'indicatore di "percentuale di aumento delle iscrizioni alle newsletter".		
		percentuale giudizio di customer sul servizio ricevuto tra buono e discreto.	almeno il 50%	100	100	20	20		3,33			
		tempi di prima risposta ai clienti esterni da URP	non oltre 4 giorni di calendario	98,59	99,8	40	39,92		6,65		X	
	Comunicazione con il cliente Totale							81,12				
	Customer satisfaction	giudizio di customer: indagini di settore	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi		100	100	45	45	16,67	7,50		
		numero di indagini di customer l'anno "generali"	almeno 1		100	100	20	20		3,33		
		numero indagini di settore l'anno	almeno 5		almeno 3:100	100	20	20		3,33		
		percentuale di ritorno dei questionari escluso per indagine generalizzata esterna	almeno il 50%		100	100	15	15		2,50		
	Customer satisfaction Totale							100				
	Diritto di accesso ai documenti amministrativi	Tempi di risposta alle domande di accesso	non oltre 30 giorni		100	100	100	100	11,11	11,11		X
	Diritto di accesso ai documenti amministrativi Totale							100				
	Gestione Intranet camerale	numero segnalazioni errori di pubblicazione	non oltre 25		non consuntivabile						Intranet in riferimento indicatore non consuntivabile Rivedere se tenere nel 2015 con accorpamento CCIAA	
	Gestione Intranet camerale Totale											
Rassegna Gazzetta Ufficiale escluso BUR	Aggiornamento normativo	entro il terzo giorno lavorativo dalla consultazione on line della GU		100	100	100	100	11,11	11,11			
Rassegna Gazzetta Ufficiale escluso BUR Totale							100					

Leggenda: verde= 100%-90% giallo= 89,99%-80% rosso= 79,99%-0%
grigio= indicatore non consuntivabile, risultato depurato perchè legato a impatto con variabili esterne.
Relativo peso è ripartito tra indicatori del sottoprocesso.

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo 2014	% Performance 31.12.2013	A % Performance 31.12.2014	B Peso Indicatore	C=AXB performance pesata del sottoprocesso	Peso Sottoprocesso	E =CXD performance pesata del processo	Note	Indicatore carta dei servizi	
Comunicazione	Reclami	tempi di risposta	non oltre 10 giorni	100	0	100	0	11,11	0,00	La performance negativa è stata soggetta di approfondimento da parte della dirigenza e responsabili in occasione del Riesame della Direzione del 09/04/2015.	X	
	Reclami Totale						0					
	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	100	100	100	16,67	16,67		X	
	Sito internet Totale						100					
	Ufficio Stampa, comunicazione istituzionale - conferenza stampa	N° quaderni della CCIAA (formato cartaceo e/o elettronico)	almeno 2		100						A causa del taglio del diritto annuale la dirigenza ha ritenuto opportuno di utilizzare le risorse per iniziative più proficue. L'indicatore pertanto è stato reso consuntivabile per il 2014 e verrà chiuso nel 2015.	X
		Numero dei media intervenuti ad ogni conferenza stampa	almeno 3		100	100	50	50	16,67	8,33		X
		Numero di conferenze stampa	almeno 10		100	80	50	40		6,67		X
	Ufficio Stampa, comunicazione istituzionale - conferenza stampa Totale						90					
Comunicazione Totale								83,88				

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo 2014	% Performance 31.12.2013	A % Performance 31.12.2014	B Peso Indicatore	C=AXB performance pesata del sottoprocesso	Peso Sottoprocesso	E =CXD performance pesata del processo	Note	Indicatore carta dei servizi
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	100	98,31	20,00	19,66	25	4,92		
		Giudizio di customer - Risposta alle aspettative PER TUTTE LE INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100	100	20	20		5		
		giudizio di customer - segreteria organizzativa PER TUTTE LE INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100	100	20	20		5		
		percentuale di ritorno dei questionari - iniziative a pagamento	almeno 70% ritorno dei questionari	100	100	10	10		2,5		
		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	100	10	10		2,5		
		giudizio di customer - segreteria organizzativa per tutte le iniziative gratuite	Risposta alle aspettative: giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100	100	10	10		2,5		
		percentuale di ritorno dei questionari - per iniziative gratuite -	almeno 40% ritorno questionari	100	100,00	10,00	10		2,5		
	Formazione / informazione alle imprese su tematiche ambientali / Servizi di formazione rivolti ai clienti Totale						99,66				
	Servizi formazione Conciliazione - Arbitrato	giudizio di customer - relatori - iniziative a pagamento	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100	100	30	30	37,5	11,25		
		giudizio di customer - risposta alle aspettative - iniziative a pagamento	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100	100	30	30		11,25		
		giudizio di customer - segreteria organizzativa - iniziative a pagamento	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100	100	20	20		7,5		
		percentuale di ritorno dei questionari - iniziative a pagamento -	almeno 70% ritorno dei questionari	100	100	20	20		7,5		
	Servizi formazione Conciliazione - Arbitrato Totale						100				

Leggenda: verde= 100%-90% giallo= 89,99%-80% rosso= 79,99%-0%

grigio= indicatore non consuntivabile, risultato depurato perchè legato a impatto con variabili esterne.

Relativo peso è ripartito tra indicatori del sottoprocesso.

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo 2014	% Performance 31.12.2013	A % Performance 31.12.2014	B Peso Indicatore	C=AXB performance pesata del sottoprocesso	Peso Sottoprocesso	E =CXD performance pesata del processo	Note	Indicatore carta dei servizi	
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	100	100	10	10	37,5	3,75			
		Giudizio di customer - Risposta alle aspettative PER TUTTE LE INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100	100	20	20		7,5			
		Giudizio di customer - Risposta alle aspettative PER TUTTE LE INIZIATIVE GRATUITE	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100	100	20	20		7,5			
		giudizio di customer - segreteria organizzativa PER TUTTE LE INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100	100	10	10		3,75			
		giudizio di customer - segreteria organizzativa per tutte le iniziative gratuite	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100	100	20	20		7,5			
		percentuale di ritorno dei questionari - iniziative a pagamento	almeno 70% ritorno dei questionari	100	100	10	10		3,75			
		percentuale di ritorno dei questionari - per iniziative gratuite	almeno 50% ritorno questionari	100	100	10	10		3,75			
	Servizi formazione estero Totale							100				
	Servizi formazione / informazione Albi e Ruoli	Giudizio di customer - relatori PER INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	non consuntivabile							In seguito delibera di Giunta 26/09/13 (in cui si recede da partecipazione in CFLI) e considerato che non sarà fatta formazione, il sottoprocesso è stato reso non consuntivabile per il 2014 e verrà chiuso nel 2015	
		Giudizio di customer - Risposta alle aspettative PER TUTTE LE INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	non consuntivabile								
		Giudizio di customer - Risposta alle aspettative PER TUTTE LE INIZIATIVE GRATUITE	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100								
		giudizio di customer - segreteria organizzativa - iniziative gratuite	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	100								
		giudizio di customer - segreteria organizzativa PER TUTTE LE INIZIATIVE A PAGAMENTO	giudizio da buono a ottimo in almeno 70% dei casi	non consuntivabile								
		percentuale di ritorno dei questionari - iniziative a pagamento -	almeno 70% ritorno dei questionari	non consuntivabile								
		percentuale di ritorno dei questionari - per iniziative gratuite	almeno 40% ritorno dei questionari	100								
	Servizi formazione / informazione Albi e Ruoli Totale				100							
	Formazione professionale e manageriale rivolta all'esterno Totale									99,92		

Leggenda: verde= 100%-90% giallo= 89,99%-80% rosso= 79,99%-0%
grigio= indicatore non consuntivabile, risultato depurato perchè legato a impatto con variabili esterne.
Relativo peso è ripartito tra indicatori del sottoprocesso.

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo 2014	% Performance 31.12.2013	A % Performance 31.12.2014	B Peso Indicatore	C=AXB performance pesata del sottoprocesso	Peso Sottoprocesso	E =CXD performance pesata del processo	Note	Indicatore carta dei servizi	
Gestione contabilità	Gestione gettoni	Numero mandati emessi con data pagamento entro il mese per gli atti di liquidazione completi pervenuti entro il 4° giorno lavorativo del mese	almeno il 100%	almeno il 98%:94,19	100	100	100	5	5,00		X	
	Gestione gettoni Totale						100					
	Gestione liquidazione mandati	Media giorni per il pagamento delle fatture (escluse forniture infocamere e utenze)	30 giorni		100	100	50	50	20	10		X
		Percentuale fatture pagate entro 30 giorni (escluse forniture Infocamere e utenze)	almeno 70%		98,3	100	50	50		10		X
	Gestione liquidazione mandati Totale						100					
	Gestione regolarizzazione entrate	Numero di reversali con data di incasso inferiore a 75 gg. dalla data di accredito in c/c	almeno il 90%		97,7	100	100	100	20	20,00		
	Gestione regolarizzazione entrate Totale							100				
	Gestione ricorso diritto annuale	termini di legge per la costituzione dell'Ente impositore	costituzione dell'ente impositore entro i termini di legge		0	100	100	100	10	10,00		
	Gestione ricorso diritto annuale Totale							100				
	Rimborso diritti di segreteria	Tempo intercorrente tra istanza (data protocollo in arrivo) e data del mandato di pagamento	non oltre 60 giorni		87,16	97	100	97	15	14,55		X
	Rimborso diritti di segreteria Totale							97				
	Riscossione diritto annuale	tempi di predisposizione dell'atto di liquidazione del rimborso dalla chiusura dell'istruttoria	non oltre 30 giorni		80,65	100	80	80	20	16		
		Tempi per la liquidazione del rimborso	15 giorni per il suo pagamento		92,31	100	20	20		4		X
	Riscossione diritto annuale Totale							100				
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%		almeno il 15%: 82,07	90,31	100	90,31	10	9,03			
Violazioni diritto annuale: attività sanzionatoria e gestione contenzioso in sede di autotutela Totale							90,31					
Gestione contabilità Totale									98,58			

Leggenda: verde= 100%-90% giallo= 89,99%-80% rosso= 79,99%-0%

grigio= indicatore non consuntivabile, risultato depurato perchè legato a impatto con variabili esterne.

Relativo peso è ripartito tra indicatori del sottoprocesso.

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo 2014	% Performance 31.12.2013	A % Performance 31.12.2014	B Peso Indicatore	C=AXB performance pesata del sottoprocesso	Peso Sottoprocesso	E =CXD performance pesata del processo	Note	Indicatore carta dei servizi
Gestione patrimonio	Acquisizione	tempi per invio ordine al fornitore per acquisizione di beni e servizi in economia	non oltre 30 giorni.	98,53	100	100	100	20	20,00		
	Acquisizione Totale						100				
	Beni mobili e inventario - hardware-	Aggiornamento quadrimestrale dei beni hardware in XAC	Rimappatura del 100%	100	100	100	100	10	10,00		
	Beni mobili e inventario - hardware-Totale						100				
	Gestione contratti	Numero di contratti in carico al provveditorato in "proroga tecnica"	meno di 5	100	100	100	100	20	20,00		
	Gestione contratti Totale						100				
	Integrazione strumenti informatici CCIAA, Aziende Speciali, In House	Formazione su XAC per la gestione del magazzino	almeno 3 giornate formative	100	100	100	100	10	10,00		
	Integrazione strumenti informatici CCIAA, Aziende Speciali, In House Totale						100				
	Magazzino e giacenze	differenze tra magazzino fisico e inventario nel controllo semestrale	non oltre il 5%	17,43	63,61	100	63,61	10	6,36	La CCIAA con fattura n. 163 del 10/04/2014 ha ceduto ad In House s.r.l. tutte le rimanenze di magazzino di cancelleria pari ad euro 18.120,82. La performance del 1° semestre (solo dato CCIAA) era pari a 61,65%. Il dato del 2° semestre è stato fornito da In House.	
	Magazzino e giacenze Totale						63,61				
	Partecipazioni	giorni dall'approvazione del verbale relativo alle comunicazioni alla registrazione delle decisioni della Giunta	non oltre 5 giorni lavorativi	100	100	50	50	20	10		
		Tempi di reazione dalla decisione di vendita (completa di modalità e valorizzazione) deliberata dalla Giunta al Bando di gara	non oltre 4 mesi	n.a.	100	50	50		10	X	
	Partecipazioni Totale						100				
	Programmazione acquisti risorse informatiche -hardware-software	Rinnovo delle licenze software	entro la rispettiva scadenze	100	100	50	50	10	5		
Sostituzione delle macchine obsolete (obsolete = tempo di ripristino della macchina oltre le 3 ore, upgrade non suff)		almeno 10 entro il 31 dicembre	100	100	50	50	5				
Programmazione acquisti risorse informatiche -hardware-software Totale						100					
Gestione patrimonio Totale								96,36			

Leggenda: verde= 100%-90% giallo= 89,99%-80% rosso= 79,99%-0%

grigio= indicatore non consuntivabile, risultato depurato perchè legato a impatto con variabili esterne.

Relativo peso è ripartito tra indicatori del sottoprocesso.

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo 2014	% Performance 31.12.2013	A % Performance 31.12.2014	B Peso Indicatore	C=AXB performance pesata del sottoprocesso	Peso Sottoprocesso	E =CXD performance pesata del processo	Note	Indicatore carta dei servizi	
Gestione risorse umane	Concorsi e progressioni	Tempi per la conclusione del procedimento nel rispetto dei termini di legge	entro 6 mesi dall'effettuazione delle prove scritte	non consuntivabile						Non sono stati effettuati concorsi	X	
	Concorsi e progressioni Totale											
	Formazione del personale	ore di formazione (corsi interni/esterni) del dipendente per cui è previsto	Almeno 4 ore di formazione l'anno		59,2	98,26	40	39,30	16,67	6,55		
		valutazione della formazione ricevuta	valutazione superiore o uguale a 7 per almeno il 90% dei corsi		88,89	89,48	60	53,69		8,95		
	Formazione del personale Totale											
	Gestione previdenziale	Tempi di invio modello PA04 al richiedente dal ricevimento della richiesta	entro 58 giorni		60	40	100	40	11,11	4,44	I tempi di invio non sono stati rispettati in quanto l'ufficio ha dato priorità alla compilazione dei modelli PA04 per i dipendenti prossimi al pensionamento.	
	Gestione previdenziale Totale											
	Gestione retributiva	Data di invio al servizio di outsourcing della documentazione utile ai fini del pagamento degli stipendi (da luglio)	entro il 6° giorno lavorativo del mese		n.a.	42,86	50	21,43	16,67	3,57	Nuovo indicatore che sostituisce da luglio l'indicatore "data invio mail disponibilità cedolino on-line". L'ufficio non è riuscito ad inviare in tempo utile la documentazione al servizio di outsourcing in quanto ha ricevuto in ritardo sia i dati mensili utili per la liquidazione di determinate competenze sia il nulla osta per l'erogazione.	
		Data di invio mail "disponibilità cedolino on line" (da gennaio a giugno)	entro 2 giorni lavorativi prima della data di pagamento della retribuzione		100	100	50	50		8,33	Indicatore monitorato da gennaio a giugno.	
	Gestione retributiva Totale											
	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		58,52	100	100	100	11,11	11,11		
	Inserimento nuovo personale a tempo determinato, indeterminato, interinale e stage Totale											
	Missioni del personale	presentazione della cartellina di missione	entro 2 mesi successivi alla missione		92,44	93,14	100	93,14	16,67	15,52		
	Missioni del personale Totale											
	Rilevazione clima interno	numero di rilevazioni l'anno	1 rilevazione entro aprile riferita all'anno T-1 (salvo diverse indicazioni approvate da OIV)			100	100	100	16,67	16,67		
		tempi di presentazione dei risultati al personale camerale dalla consegna dei questionari	non oltre 60 giorni		non consuntivabile						L'indagine, previo confronto con l'OIV, è stata sostituita dai focus group tra Segretario Generale e uffici.	
Rilevazione clima interno Totale												
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		100	100	100	100	11,11	11,11			
Rilevazione presenze Totale												
Gestione risorse umane Totale												

Leggenda: verde= 100%-90% giallo= 89,99%-80% rosso= 79,99%-0%

grigio= indicatore non consuntivabile, risultato depurato perchè legato a impatto con variabili esterne.

Relativo peso è ripartito tra indicatori del sottoprocesso.

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo 2014	% Performance 31.12.2013	A % Performance 31.12.2014	B Peso Indicatore	C=AXB performance pesata del sottoprocesso	Peso Sottoprocesso	E =CXD performance pesata del processo	Note	Indicatore carta dei servizi	
Giustizia alternativa	Nomina arbitro da parte del presidente CCIAA	giorni per la nomina arbitro dall'arrivo dell'istanza	non oltre 40 giorni	100	100	100	100	90	90,00		X	
	Nomina arbitro da parte del presidente CCIAA Totale						100					
	Procedure di mediazione	Numero di domande di mediazione pervenute	almeno 800 procedure di mediazione	almeno 110 procedure di mediazione: 100	100	100	100	10	10,00			
	Procedure di mediazione Totale						100					
Giustizia alternativa Totale									100,00			
Monitoraggio dell'Economia e del Mercato	Gestione rilevazioni statistiche	Rispetto scadenza rilevazioni fissata dall'Ente titolare dell'indagine	scadenza fissata dall'Ente titolare indagine	96,77	93,55	100	93,55	50	46,775			
	Gestione rilevazioni statistiche Totale						93,55					
	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		100	100	40	40	30	12		X
		gestione richieste dati: giorni lavorativi di risposta dalla data del protocollo	non oltre 10 giorni lavorativi nel 90% dei casi		100	100	60	60		18		X
	Gestione sportello Informazione Economico-Statistica Totale						100					
	Osservatorio Economico Provinciale (redazione di rapporti e pubblicazioni economico-statistiche)	numero di canali di diffusione attivati per pubblicazione	almeno 3 canali di diffusione attivati per pubblicazione			100	100	100	10	10		
	Osservatorio Economico Provinciale (redazione di rapporti e pubblicazioni economico-statistiche) Totale						100					
	Rilevazione prezzi	Giorni per la pubblicazione Prezzi Prodotti Petroliferi nel sito internet camerale	non oltre 14 giorni		100	100	100	100	10	10		X
	Rilevazione prezzi Totale						100					
Monitoraggio dell'Economia e del Mercato Totale									96,78			

Leggenda: verde= 100%-90% giallo= 89,99%-80% rosso= 79,99%-0%

grigio= indicatore non consuntivabile, risultato depurato perchè legato a impatto con variabili esterne.

Relativo peso è ripartito tra indicatori del sottoprocesso.

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo 2014	% Performance 31.12.2013	A % Performance 31.12.2014	B Peso Indicatore	C=AXB performance pesata del sottoprocesso	Peso Sottoprocesso	E =CXD performance pesata del processo	Note	Indicatore carta dei servizi
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 previste	entro 30 giorni	100	100	30	30	16,67	5,00		X
		numero di partecipazioni a bandi di finanziamento	almeno 3	almeno 4: 100	100	70	70		11,67		
	Finanziamenti su fondi regionali, nazionali, comunitari Totale						100				
	Gestione del Fondo perequativo	rispetto dei termini stabiliti da Unioncamere nella realizzazione dei progetti	rispetto dei tempi previsti	100	100	100	100	11,11	11,11		
	Gestione del Fondo perequativo Totale						100				
	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	100	100	100	11,11	11,11		X
	Gestione sportello per l'internazionalizzazione delle imprese e portale Venicexport Totale						100				
	INTERVENTI ECONOMICI - incentivi alle imprese	n. di incontri formativi con imprese, organismi e associazioni (stakeholders)	Almeno 10 incontri	100	100	100	100	16,67	16,67		X
	INTERVENTI ECONOMICI - incentivi alle imprese Totale						100				
	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	n.a.	100	50	50	16,67	8,33	
tempi di emanazione atto liquidazione contributo non oltre 20 giorni dal completamento dell'istruttoria di liquidazione			almeno l'80% dei casi	100	100	50	50	8,33			X
INTERVENTI ECONOMICI - Promozione interna Totale						100					

Leggenda: verde= 100%-90% giallo= 89,99%-80% rosso= 79,99%-0%

grigio= indicatore non consuntivabile, risultato depurato perchè legato a impatto con variabili esterne.

Relativo peso è ripartito tra indicatori del sottoprocesso.

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo 2014	% Performance 31.12.2013	A % Performance 31.12.2014	B Peso Indicatore	C=AXB performance pesata del sottoprocesso	Peso Sottoprocesso	E =CXD performance pesata del processo	Note	Indicatore carta dei servizi
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	non consuntivabile						Nel corso del 2014 non sono state effettuate missioni commerciali all'estero direttamente dalla CCIAA di Venezia, che ha promosso e collaborato nella realizzazione delle iniziative poste in essere da Veneto Promozione SCPA, Agenzia regionale per l'internazionalizzazione delle imprese partecipata da Regione Veneto e Camere di Commercio del Veneto.	
		percentuale di ritorno dei questionari - affidabilità	almeno 80%	non consuntivabile							
	Organizzazione di missioni economico-istituzionali all'estero Totale										
	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 il 75% dei casi	100	100	80	80	11,11	8,89		
		percentuale di restituzione dei questionari: affidabilità	almeno 75%	100	100	20	20		2,22		
	Organizzazione di workshop e conferenze di commercializzazione in Italia e accoglimento di delegazioni economiche Totale						100				
	Premiazione del lavoro, del progresso economico e dell'innovazione	n. media che trattano della premiazione	almeno 10	n.a.	100	100	100	5,56	5,56		X
	Premiazione del lavoro, del progresso economico e dell'innovazione Totale						100				
	Sostegno al credito e CONFIDI	tempi di emanazione atto liquidazione contributo: non oltre 20 giorni dal completamento dell'istruttoria di liquidazione	almeno 80%	100	100	100	100	11,11	11,11		X
	Sostegno al credito e CONFIDI Totale						100				
Promozione del territorio e delle imprese Totale								100,00			

Leggenda: verde= 100%-90% giallo= 89,99%-80% rosso= 79,99%-0%
grigio= indicatore non consuntivabile, risultato depurato perchè legato a impatto con variabili esterne.
Relativo peso è ripartito tra indicatori del sottoprocesso.

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo 2014	% Performance 31.12.2013	A % Performance 31.12.2014	B Peso Indicatore	C=AXB performance pesata del sottoprocesso	Peso Sottoprocesso	E =CXD performance pesata del processo	Note	Indicatore carta dei servizi	
Regolamentativo (Amministrativo)	Albo nazionale dei gestori ambientali	percentuale richieste di correzione provvedimenti autorizzatori	non oltre il 9%	100	100	100	100	15	15,00		X	
	Albo nazionale dei gestori ambientali Totale						100					
	Consulenza integrata per l'innovazione tecnologica	numero di fruitori servizio di assistenza integrata per l'innovazione	almeno 50	almeno 50 consulenze tecnico-legali:100	100	100	100	10	10,00		X	
	Consulenza integrata per l'innovazione tecnologica Totale						100					
	Deposito Marchi Brevetti e simili	Tempo di invio pratiche cartacee all'UIBM	entro 9 giorni dal deposito	almeno 900: 100	100	100	100	10	10,00		X	
	Deposito Marchi Brevetti e simili Totale						100					
	Gestione MUD	Caricamenti corretti da parte di infocamere dalla data di presentazione della dichiarazione cartacea regionale	95% caricamenti corretti		100	100	50	50	15	7,5		
			Percentuale di rilascio delle dichiarazioni da parte di infocamere nella banca dati MUD	Almeno 80% delle dichiarazioni entro novembre	n.a.	100	50	50		7,5	X	
	Gestione MUD Totale							100				
	Gestione Protesti	giorni per l'esecuzione del provvedimento di accoglimento con cancellazione informatica	non oltre 5 gg.		100	100	50	50	10	5		X
			Tempi per adozione provvedimenti dalla presentazione dell'istanza di cancellazione	non oltre 20 gg.	100	100	50	50		5	X	
	Gestione Protesti Totale							100				
	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	100	100	100	10	10,00		X
	Iscrizione registro produttori apparecchiature elettriche ed elettroniche Totale							100				
	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	100	100	100	10	10,00		X
	Registro nazionale dei produttori di pile e accumulatori Totale							100				
	Sanzioni amministrative provinciali	giorni che intercorrono dalla creazione della pratica fino alla data dell'ingiunzione per sanzioni REA	non oltre 60 giorni		100	100	57,14	57,14	10	5,71		X
			percentuale di ricorsi su ordinanze emesse	non oltre il 20%	100	100	42,86	42,86		4,29	X	
			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%	non consuntivabile						Non ci sono stati ricorsi nel 2014.	X
	Sanzioni amministrative provinciali Totale							100				
Sportello del consumatore	tempo di riscontro/comunicazione avvio istruttoria a reclami e/o pareri	non oltre 15 giorni lavorativi		100	100	100	100	10	10,00		X	
Sportello del consumatore Totale							100					
Regolamentativo (Amministrativo) Totale									100			

Leggenda: verde= 100%-90% giallo= 89,99%-80% rosso= 79,99%-0%

grigio= indicatore non consuntivabile, risultato depurato perchè legato a impatto con variabili esterne.

Relativo peso è ripartito tra indicatori del sottoprocesso.

Processo	SottoProcesso	Indicatore	Standard di periodo 2014	% Performance 31.12.2013	A % Performance 31.12.2014	B Peso Indicatore	C=AXB performance pesata del sottoprocesso	Peso Sottoprocesso	E =CXD performance pesata del processo	Note	Indicatore carta dei servizi
Servizi tecnico-informativi e ausiliari	Gestione del sistema informatico	giorni per ripristino sistema informatico da guasti bloccanti	non oltre 3 giorni.	non consuntivabile						Nessun guasto bloccante nel 2014.	X
	Gestione del sistema informatico Totale										
	Gestione delle sale	numero di NC/OSS/REC rilevate sul sottoprocesso	non più di 3	100	100	100	100	16,67	16,67		
	Gestione delle sale Totale						100				
	Servizi telefonici: centralino e call center	Numero di disservizi accertati e gestiti da URP su servizi telefonici esterni	Non superiore a 10 complessivi	100	100	100	100	83,33	83,33		X
	Servizi telefonici: centralino e call center Totale						100				
Servizi tecnico-informativi e ausiliari Totale									100		