



PROVINCIA
DI VENEZIA

“CARTA DEI SERVIZI PROVINCIALI”

STANDARD DI QUALITÀ

OTTOBRE 2012



PROVINCIA
DI VENEZIA

“CARTA DEI SERVIZI PROVINCIALI”ⁱ

STANDARD DI QUALITÀ

Il presente documento contiene gli “**standard di qualità dei servizi provinciali**” definiti dalla Provincia per l’anno 2013.

Il documento rappresenta la “**Carta dei servizi**”, ossia gli elementi di qualità effettiva dei servizi che l’Ente si impegna ad assicurare ai soggetti interessati al loro buon funzionamento.

Con la pubblicazione in web del presente documento, i cittadini potranno svolgere un costante **controllo esterno** sulla qualità, tempestività ed economicità dei servizi resi, ed esercitare, eventualmente, il diritto di azione giudiziaria nel caso del mancato rispetto (la



PROVINCIA DI VENEZIA

cosiddetta *class action* nel settore pubblico, come previsto dal decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198).

Sono stati individuati, per le n. 39 funzioni provinciali, n. 97 servizi/attività.

Per ciascuna attività o servizio prestato, sono stati precisati il contenuto, i soggetti che hanno diritto di usufruire della prestazione, e il livello minimo di qualità che la Provincia si impegna ad assicurare (standard), misurato con un apposito indicatore.

I servizi saranno sottoposti ad una revisione periodica, in modo da consentire un innalzamento progressivo della qualità dei servizi erogati.

La definizione degli standard di qualità completa l'impianto del sistema dei controlli interni avviato nel 2010, con l'obiettivo di rendere sempre più trasparenti gli obiettivi e i risultati da conseguire.



PROVINCIA DI VENEZIA

COME SI LEGGE IL DOCUMENTO

Occorre cercare nell'indice la funzione di riferimento, classificata in ordine alfabetico (da ambiente a viabilità), andare alla relativa pagina e ricercare, nell'ambito della funzione, il servizio o l'attività di interesse.

Per ciascun servizio o attività sono indicati i seguenti elementi:

- contenuto in sintesi della prestazione svolta;
- tipologia di utenza interessata;
- dimensione misurata (trasparenza, tempestività, accessibilità, ecc);
- strumento di misurazione – indicatore (accessibilità al servizio, tempestività di risposta, trasparenza assicurata, livello di qualità rilevato con *customer*, ecc.);
- valore programmato, standard, ossia il livello con cui l'amministrazione si impegna ad erogare il servizio.



PROVINCIA DI VENEZIA

Dieci **esempi** di standard di qualità:

1° pagamenti dei fornitori di beni e servizi in meno di 40 giorni (pag . 64);

2° rilascio delle informazioni ambientali, mediamente, in 20 giorni dalla richiesta (pag.4);

3° effettuazione di almeno l'80% degli interventi manutentivi sugli edifici scolastici in sette giorni dalla richiesta (pag. 32);

4° giudizio di gradimento almeno con voto "medio" dell'attività formativa erogata dai Centri provinciali di formazione professionale (pag. 36);

5° aggiornamento, almeno semestrale, dei dati e delle notizie su dirigenti, retribuzioni, organizzazione, performance, società partecipate, ecc contenute nella Sezione del sito istituzionale "Trasparenza, valutazione e merito" (pag. 43);



PROVINCIA DI VENEZIA

6° numero minimo di 15 lingue disponibili per interventi di mediazione linguistico - culturale (pag. 47);

7° aggiornamento, almeno mensile, delle informazioni sul portale del lavoro (pag. 50);

8° numero minimo giornaliero di 4 ore di apertura al pubblico degli sportelli dei Centri per l'impiego (pag. 52);

9° funzionamento 7 giorni su 7 della centrale operativa e del numero verde della Polizia provinciale (pag. 54);

10° tempo massimo di 4 mesi per la conclusione delle procedure di assunzione (pag. 70).

La Presidente
Francesca Zaccariotto



PROVINCIA DI VENEZIA

NORMATIVA E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO DI RIFERIMENTO

- decreto legislativo *27 ottobre 2009, n. 150*, "Misurazione, valutazione e trasparenza della Performance"
- decreto legislativo *20 dicembre 2009, n. 198*, "Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici"
- deliberazione, *n. 88, in data 24 giugno 2010* della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (Civit), "Linee guida per la definizione degli standard di qualità;
- deliberazione della Giunta provinciale in data ottobre 2012.

i) Il progetto, avviato nel 2011, è stato completato nel mese di ottobre del 2012, ossia nel rispetto dei termini programmati nella relazione di performance.

Il progetto, coordinato dalla direzione generale, è stato realizzato solo con risorse interne, grazie all'apporto dei dirigenti di ciascun servizio e del personale che ha collaborato alle rilevazioni.

Servizio: Affari generali

Funzione: Attività di supporto agli organi di governo e al Difensore civico provinciale e territoriale

Processo: Commissioni consiliari permanenti e speciali

Pag. 1

Processo: Deliberazioni della Giunta e del Consiglio

Pag. 2

Processo: Difensore civico

Pag. 3

Servizio: Ambiente

Funzione: Tutela dell'ambiente

Processo: Accesso alle informazioni ambientali

Pag. 4

Processo: Autorizzazioni e altri atti di assenso

Pag. 5

Processo: Educazione ambientale

Pag. 6

Servizio: Archivio e protocollo

Funzione: Gestione flussi documentali

Processo: Protocollo informatico e gestione informatizzata dei procedimenti e dei flussi documentali

Pag. 7

Funzione: Servizi generali e assicurazioni

Processo: assistenza agli organi ed uffici per i servizi generali

Pag. 8

Processo: Gestione delle polizze assicurative e dei sinistri

Pag. 9

Servizio: Attività produttive

Funzione: Attività in materia di programmazione negoziata a favore dei settori economici e sostegno e valorizzazione dell'identità locale, delle produzioni e dei prodotti tipici e tradizionali.

Processo: Agriturismo

Pag. 10

Processo: Gestione delle funzioni delegate dalla Regione in materia di agro-ambiente.

Pag. 11

Processo: Gestione funzioni delegate dalla Regione
in materia di commercio.

Pag. 12

Processo: Programmazione negoziata

Pag. 13

Servizio: Avvocatura

Funzione: Patrocinio e consulenza legale

Processo: Consulenza giuridico-amministrativa

Pag. 14

Processo: Patrocinio della Provincia

Pag. 15

Processo: Patrocinio legale degli Enti convenzionati.

Pag. 16

Servizio: C.A.F.

Funzione: Assistenza alunni e studenti con disabilità sensoriale

Processo: Assistenza scolastica per disabili visivi e uditivi

Pag. 17

Processo: Interventi riabilitativi per i disabili sensoriali.

Pag. 18

Servizio: Caccia e pesca

Funzione: Tutela della fauna selvatica e ittica, gestione dell'attività venatoria e della pesca

Processo: Attività di vigilanza e regolamentazione

Pag. 19

Processo: Attività sanzionatoria

Pag. 20

Processo: Autorizzazioni e licenze

Pag. 21

Servizio: Comunicazione Istituzionale

Funzione: Relazioni con cittadini, enti, associazioni

Processo: Informare e comunicare

Pag. 22

Servizio: Controlli interni

Funzione: Direzione generale e sistema dei controlli interni

Processo: Controlli interni

Pag. 23

Processo: Coordinamento e supporto ai dirigenti

Pag. 24

Processo: Formazione strategica del personale

Pag. 25

Processo: Informazioni statistiche

Pag. 26

Servizio: Cultura, sport e tempo libero

Funzione: Musei e biblioteche civiche

Processo: Museo provinciale di Torcello	Pag. 27
Processo: Sistema bibliotecario provinciale	Pag. 28

Funzione: Promozione e coordinamento attività nell'ambito sportivo

Processo: Attività di sostegno alla pratica delle attività sportive	Pag. 29
Processo: Sostegno a manifestazioni provinciali e locali in ambito sportivo.	Pag. 30

Funzione: Promozione e coordinamento di attività in ambito culturale.

Processo: Sostegno a manifestazioni in ambito culturale.	Pag. 31
--	---------

Servizio: Edilizia

Funzione: Funzioni in materia di sviluppo, manutenzione e funzionamento del patrimonio edilizio di competenza provinciale

Processo: Manutenzione e funzionamento degli edifici provinciali	Pag. 32
Processo: Manutenzione e funzionamento degli edifici scolastici	Pag. 33

Servizio: Espropri

Funzione: Espropriazioni per pubblica utilità

Processo: Procedimenti espropriativi	Pag. 34
--------------------------------------	---------

Servizio: Formazione professionale

Funzione: Formazione professionale

Processo: Attività didattica	Pag. 35
Processo: Progettazione attività formativa	Pag. 36

Servizio: Gare e contratti

Funzione: Procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture

Processo: Assistenza agli uffici nell'attività contrattuale	Pag. 37
Processo: Contratti di lavori, servizi e forniture	Pag. 38
Processo: Redazione documentazione di gara	Pag. 39

Servizio: Geologia

Funzione: Difesa del Suolo

Processo: Autorizzazioni in materia di geotermia

Pag. 40

Processo: Bonifiche

Pag. 41

Processo: Polizia in materia di difesa del suolo

Pag. 42

Servizio: Informatica

Funzione: Gestione e programmazione servizi informativi

Processo: Gestione del sistema informatico provinciale.

Pag. 43

Processo: Supporto agli enti del territorio
nello sviluppo tecnologico.

Pag. 44

Servizio: Istruzione

Funzione: Istruzione pubblica

Processo: Autorizzazione all'uso degli spazi scolastici
da parte di terzi in orario extrascolastico.

Pag. 45

Processo: Funzionamento degli istituti scolastici
di istruzione superiore

Pag. 46

Processo: Interventi di sostegno all'inserimento scolastico e di mediazione linguistico - culturale

Pag. 47

Processo: Piano di dimensionamento scolastico e offerta formativa.

Pag. 48

Servizio: Lavoro

Funzione: Politiche attive per il lavoro

Processo: Apprendistato

Pag. 49

Processo: Collocamento mirato

Pag. 50

Processo: Controversie collettive di lavoro

Pag. 51

Processo: Incontro domande - offerte di lavoro

Pag. 52

Processo: Servizi vari relativi al mercato del lavoro

Pag. 53

Servizio: Polizia provinciale

Funzione: Vigilanza in materia ittico-venatoria. faunistico-ambientale e altri ambiti di competenza

Processo: Monitoraggi, censimenti e sporalluoghi ambientali

Pag. 54

Processo: Vigilanza in materia di pesca, caccia e ambiente

Pag. 55

Servizio: Protezione Civile

Funzione: Protezione Civile

Processo: Coordinamento delle emergenze	Pag. 56
Processo: Formazione e coordinamento del volontariato	Pag. 57
Processo: Piani comunali di emergenza	Pag. 58

Servizio: Ragioneria

Funzione: Gestione patrimonio e società partecipate

Processo: Gestione patrimonio provinciale	Pag. 59
Processo: Partecipazioni in società pubbliche e in altri enti	Pag. 60
Processo: Servizi di economato e provveditorato	Pag. 61

Funzione: Gestione tributi provinciali

Processo: Recupero evasione fiscale	Pag. 62
-------------------------------------	---------

Funzione: Programmazione e gestione del sistema di bilancio

Processo: Bilancio di previsione	Pag. 63
Processo: Gestione del bilancio di previsione	Pag. 64
Processo: Rendiconto di gestione	Pag. 65
Processo: Variazioni al bilancio di previsione	Pag. 66

Servizio: Risorse Umane

Funzione: Gestione del personale provinciale

Processo: Corsi di aggiornamento formativo	Pag. 67
Processo: Gestione giuridica ed economica del personale	Pag. 68
Processo: Procedimenti disciplinari e contenziosi.	Pag. 69
Processo: Procedure di accesso all'impiego provinciale	Pag. 70
Processo: Relazioni sindacali	Pag. 71
Processo: Sicurezza sul posto di lavoro.	Pag. 72

Servizio: Segreteria del Presidente

Funzione: Attività di supporto al Presidente della Provincia

Processo: contributi e patrocini

Pag. 73

Processo: tenuta agenda della Presidente e concessione sale Cà Corner

Pag. 74

Servizio: Segreteria Generale

Funzione: Funzioni di supporto giuridico amministrativo agli organi di governo

Processo: Assistenza e supporto attività organi di governo

Pag. 75

Processo: Controllo di regolarità amministrativa

Pag. 76

Processo: Rogito contratti

Pag. 77

Servizio: Servizi generali Ca' Corner

Funzione: Assistenza agli Organi Istituzionali e Custodia Sede Istituzionale di Cà Corner

Processo: Assistenza Organi Istituzionali e ospiti e sorveglianza sede

Pag. 78

Servizio: Servizi sociali

Funzione: Assistenza minori riconosciuti da un solo genitore

Processo: Gestione interventi a favore dei minori riconosciuti da un solo genitore.

Pag. 79

Funzione: Trasporto scolastico di studenti disabili ai servizi di istruzione secondaria superiore della Provincia.

Processo: Trasporto degli alunni altrimenti abili degli istituti superiori

Pag. 80

Servizio: Trasporti

Funzione: Trasporto privato

Processo: Autorizzazioni e abilitazioni

Pag. 81

Processo: Vigilanza sulle attività di trasporto privato

Pag. 82

Funzione: Trasporto pubblico locale

Processo: Gestione e controllo del servizio pubblico locale extraurbano

Pag. 83

Processo: Pianificazione del trasporto pubblico locale

Pag. 84

Servizio: Turismo

Funzione: Turismo

Processo: Autorizzazione e controllo delle agenzie viaggi e turismo, e delle professioni turistiche.	Pag. 85
Processo: Classificazione e controllo delle strutture ricettive	Pag. 86
Processo: Vigilanza sulle attività di informazione e accoglienza turistica dell'APT di Venezia	Pag. 87

Servizio: Urbanistica

Funzione: Pianificazione del territorio

Processo: Approvazione atti di pianificazione comunale	Pag. 88
Processo: Autorizzazioni in materia di paesaggio e beni ambientali	Pag. 89
Processo: Controllo sugli atti comunali e esercizio poteri sostitutivi in materia urbanistica	Pag. 90
Processo: Piano Territoriale di Coordinamento Provinciale (PTCP)	Pag. 91

Servizio: URP

Funzione: Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

Processo: Front office per vari servizi provinciali	Pag. 92
---	---------

Servizio: Viabilità

Funzione: Gestione del sistema viabilistico provinciale

Processo: Atti di assenso relativi al sistema viabilistico provinciale	Pag. 93
Processo: Manutenzione del sistema viabilistico	Pag. 94
Processo: Sviluppo del sistema viabilistico	Pag. 95

Servizio: Affari generali

Funzione: Attività di supporto agli organi di governo e al Difensore civico provinciale e territoriale

Processo: Commissioni consiliari permanenti e speciali

Tipologia Utente: Consiglieri provinciali - componenti Giunta

Descrizione Processo: Il servizio organizza e coordina gli adempimenti propedeutici e successivi all'attività deliberativa delle commissioni consiliari e cura la verbalizzazione delle sedute

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività di risposta	Tempo necessario per redigere i verbali delle Commissioni	Numero di giorni necessari per la redazione dei verbali delle sedute (tempo medio rilevato nell'anno di riferimento, dalla data di svolgimento)	4 giorni

Servizio: Affari generali

Funzione: Attività di supporto agli organi di governo e al Difensore civico provinciale e territoriale

Processo: Deliberazioni della Giunta e del Consiglio

Tipologia Utente: residenti/soggetti interessati

Descrizione Processo: Il servizio organizza e coordina gli adempimenti propedeutici e successive all'attività deliberativa della Giunta e del Consiglio

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Trasparenza	tempistica di informazione	pubblicazione all'albo pretorio on line delle deliberazioni	numero giorni necessari per la pubblicazione all'albo on line della deliberazione(dalla data di adozione)	3 giorni

Servizio: Affari generali

Funzione: Attività di supporto agli organi di governo e al Difensore civico provinciale e territoriale

Processo: Difensore civico

Tipologia Utente: Cittadini del territorio provinciale; comuni convenzionati

Descrizione Processo: Il servizio garantisce l'attività di segreteria e di supporto del Difensore civico territoriale

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività di risposta	Tempo massimo per la conclusione dei procedimenti	Numero giorni medi per la conclusione del procedimento (dato rilevato con riferimento all'anno, dalla data di presentazione delle richieste)	30 giorni

Servizio: Ambiente

Funzione: Tutela dell'ambiente

Processo: Accesso alle informazioni ambientali

Tipologia Utente: Tutti i soggetti interessati

Descrizione Processo: L'attività consiste nel rilascio delle informazioni e dei documenti a chiunque vi abbia interesse

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività di risposta	Tempestività nel rilascio delle informazioni e dei documenti	Numero di giorni per il rilascio delle informazioni (tempo medio annuo, dalla data della richiesta)	20 giorni

Servizio: Ambiente

Funzione: Tutela dell'ambiente

Processo: Autorizzazioni e altri atti di assenso

Tipologia Utenza: Operatori del settore

Descrizione Processo: Tutti i processi autorizzatori finalizzati al controllo preventivo e successivo su attività artigianali, industriali e commerciali, con impatto sull'ambiente.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività di risposta	Rispetto dei termini per il rilascio degli atti di assenso	Numero giorni medi di ritardo rispetto ai termini di legge e di regolamento	0

Servizio: Ambiente

Funzione: Tutela dell'ambiente

Processo: Educazione ambientale

Tipologia Utente: Studenti delle scuole di ogni ordine e grado

Descrizione Processo: Le prestazioni consistono nell'organizzazione e nella realizzazione di corsi formativi in materia ambientale a favore degli studenti delle scuole di ogni ordine e grado

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Trasparenza	Qualità del servizio	Qualità delle informazioni sulle attività di educazione ambientale	Giudizio di gradimento sull'accessibilità degli utenti alle informazioni tramite il forum sull'educazione ambientale	giudizio medio

Servizio: Archivio e protocollo

Funzione: Gestione flussi documentali

Processo: Protocollo informatico e gestione informatizzata dei procedimenti e dei flussi documentali

Tipologia Utente: Utenti esterni ed interni

Descrizione Processo: Garantisce la gestione unica o coordinata dei documenti l'unica area omogenea della provincia, assicurando criteri uniformi di classificazione e archiviazione, anche per le postazioni decentrate di protocollazione

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Accessibilità	Fisica	Accessibilità facilitata allo sportello	Numero giorni di apertura settimanale all'utenza dello "Sportello Protocollo" (dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00, oltre il martedì ed il giovedì, dalle 15.00 alle 17.15)	5 giorni a settimana

Servizio: Archivio e protocollo

Funzione: Servizi generali e assicurazioni

Processo: assistenza agli organi ed uffici per i servizi generali

Tipologia Utente: interna (amministratori e personale provinciale)

Descrizione Processo: Il servizio coordina le attività per la fruizione della flotta aziendale e degli altri mezzi per gli organi e gli uffici della sede provinciale di Mestre

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività di fornitura del servizio	Prenotazione autovetture di servizio	Numero di giorni per evasione delle richieste di automezzi per esigenze non programmate.	1 giorno

Servizio: Archivio e protocollo

Funzione: Servizi generali e assicurazioni

Processo: Gestione delle polizze assicurative e dei sinistri

Tipologia Utente: soggetti interessati/personale altri uffici provinciali

Descrizione Processo: Il servizio consiste nell'analisi dei rischi, nella predisposizione della statistica sinistri, denunce alle autorità e nella redazione dei rapporti tecnici inerenti l'ambito assicurativo

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Accessibilità	Fisica	Accesso agli uffici/sportello	Numero giorni di apertura settimanale all'utenza dello "Sportello Assicurazioni" (dalle ore 10 alle ore 12)	4 giorni a settimana

Servizio: Attività produttive

Funzione: Attività in materia di programmazione negoziata a favore dei settori economici e sostegno e valorizzazione dell'identità locale, delle produzioni e dei prodotti tipici e tradizionali.

Processo: Agriturismo

Tipologia Utente: Operatori agrituristici

Descrizione Processo: Il servizio riguarda le attività di verifica della connessione e complementarietà dei piani aziendali e dell'idoneità dell'operatore agrituristico.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività di risposta	Rispetto dei termini di legge per la conclusione dei procedimenti	Numero giorni di ritardo	0

Servizio: Attività produttive

Funzione: Attività in materia di programmazione negoziata a favore dei settori economici e sostegno e valorizzazione dell'identità locale, delle produzioni e dei prodotti tipici e tradizionali.

Processo: Gestione delle funzioni delegate dalla Regione in materia di agro-ambiente.

Tipologia Utenza: Soggetti interessati

Descrizione Processo: Il servizio riguarda le attività in materia agro-ambiente e valorizzazione delle produzioni tipiche, di qualità, tradizionali e locali.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività di risposta	Rispetto dei termini di legge per la conclusione dei procedimenti	Numero giorni di ritardo	0

Servizio: Attività produttive

Funzione: Attività in materia di programmazione negoziata a favore dei settori economici e sostegno e valorizzazione dell'identità locale, delle produzioni e dei prodotti tipici e tradizionali.

Processo: Gestione funzioni delegate dalla Regione in materia di commercio.

Tipologia Utente: Operatori economici, associazioni ed enti interessati

Descrizione Processo: Il servizio gestisce le attività relative alle funzioni provinciali in materia di commercio, Città d'arte e turistiche, Voga alla veneta, ProLoco, Cai e contributi provinciali, per la valorizzazione dell'identità locale.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività di risposta	Rispetto dei termini di legge per la conclusione dei procedimenti	Numero di giorni di ritardo	0

Servizio: Attività produttive

Funzione: Attività in materia di programmazione negoziata a favore dei settori economici e sostegno e valorizzazione dell'identità locale, delle produzioni e dei prodotti tipici e tradizionali.

Processo: Programmazione negoziata

Tipologia Utente: Enti, imprese e soggetti interessati

Descrizione Processo: Il servizio supporta le attività inerenti ai diversi strumenti di programmazione negoziata [Patti territoriali (Pt), Intese programmatiche d'area (Ipa), Gruppi di azione locale (Gal), Distretti produttivi (Ds), Progetti speciali (Accordi di programma, Convenzioni, Protocolli d'intesa e Tavoli di concertazione) e comunitari].

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività di risposta	Riscontro alle esigenze di botton-up del territorio, degli Enti locali (Eell) e dei Soggetti organizzati.	Numero giorni necessari per la convocazione dei tavoli di concertazione (dalla data della decisione dell'Amministrazione)	10 giorni

Servizio: Avvocatura

Funzione: Patrocinio e consulenza legale

Processo: Consulenza giuridico-amministrativa

Tipologia Utente: amministratori e dirigenti provinciali/presidenti e direttori generali società partecipate dalla pro

Descrizione Processo: L'avvocatura fornisce pareri, su richiesta, a amministratori e dirigenti, anche a supporto dell'attività del segretario generale e del direttore generale

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività di risposta	Rispetto dei termini per il rilascio del parere (dalla data della richiesta, tempo medio annuo)	Numero giorni per il rilascio del parere	10 giorni

Servizio: Avvocatura

Funzione: Patrocinio e consulenza legale

Processo: Patrocinio della Provincia

Tipologia Utente: Amministrazione provinciale

Descrizione Processo: L'avvocatura cura il patrocinio legale della Provincia nelle controversie attive e passive dinanzi a tutte le giurisdizioni e in tutti i gradi della vertenza.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Efficacia	Affidabilità	Ricorsi conclusi con esito favorevole	Percentuale dei ricorsi con esito favorevole sul totale dei ricorsi con patrocinio interno	80%

Servizio: Avvocatura

Funzione: Patrocinio e consulenza legale

Processo: Patrocinio legale degli Enti convenzionati.

Tipologia Utente: Enti convenzionati

Descrizione Processo: L'avvocatura fornisce il patrocinio legale agli enti convenzionati dinnanzi a tutte le giurisdizioni e in qualsiasi grado di giudizio.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Efficacia	Compiutezza	Numero delle cause patrocinate	Percentuale delle cause patrocinate rispetto alle richieste	100 %

Servizio: C.A.F.

Funzione: Assistenza alunni e studenti con disabilità sensoriale

Processo: Assistenza scolastica per disabili visivi e uditivi

Tipologia Utente: Alunni con disabilità visiva e uditiva

Descrizione Processo: Il Servizio si occupa anche della frequenza in istituti specializzati, della realizzazione dei libri di testo per alunni ipovedenti e privi della vista (secondo le indicazioni degli specialisti) e di formazione del personale con funzioni professionali rivolte a soggetti portatori di handicap sensoriale.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Efficacia	Qualità	Soddisfazione dell'utenza verificata mediante indagine dedicata	Livello di gradimento degli utenti delle prestazioni erogate	Giudizio medio
Tempestività	Tempestività di risposta	Attivazione del servizio con l'inizio dell'anno scolastico	Numero giorni di ritardo nell'attivazione del servizio	0
Trasparenza	Contenuti	Informazioni in web sulle modalità di funzionamento del servizio	Periodicità di aggiornamento delle informazioni in web	annuale

Servizio: C.A.F.

Funzione: Assistenza alunni e studenti con disabilità sensoriale

Processo: Interventi riabilitativi per i disabili sensoriali.

Tipologia Utente: Soggetti con disabilità sensoriale uditiva

Descrizione Processo: Per l'attuazione della norma di riferimento, annualmente, viene sottoscritta una convenzione con la Regione del Veneto per definire puntualmente le attività da svolgere.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Accessibilità	Multimediale	Informazioni in web sulle modalità di fruizione del servizio	Periodicità di aggiornamento in web delle informazioni sulle modalità di funzionamento del servizio	annuale
Efficacia	Qualità	Qualità delle prestazioni erogate	Livello di gradimento dei servizi (customer satisfaction) espressa dai nuclei familiari degli utenti	Giudizio medio
Tempestività	Tempestività di risposta	Valutazione richieste di attività logopedica.	Numero di giorni per valutazione delle richieste di presa in carico per attività logopedica.	60 giorni

Servizio: Caccia e pesca

Funzione: Tutela della fauna selvatica e ittica, gestione dell'attività venatoria e della pesca

Processo: Attività di vigilanza e regolamentazione

Tipologia Utente: Soggetti che praticano la caccia e la pesca

Descrizione Processo: Il servizio consiste nella regolamentazione e vigilanza delle attività di caccia e pesca

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Accessibilità	Multimediale	Informazioni in web	Numero di giorni all'anno in cui è garantita l'accessibilità alle banche dati	365 giorni
Efficacia	Affidabilità	Aggiornamento elenchi accessibile a mezzo web per attività di controllo degli operatori delle Forze dell'ordine	Periodicità dell'aggiornamento delle banche dati anagrafiche in web dei titolari di licenza di caccia e pesca professionale	Giornaliera

Servizio: Caccia e pesca

Funzione: Tutela della fauna selvatica e ittica, gestione dell'attività venatoria e della pesca

Processo: Attività sanzionatoria

Tipologia Utente: Contravventori - Forze dell'ordine

Descrizione Processo: Il servizio svolge attività di controllo e istruisce i relativi procedimenti sanzionatori

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Accessibilità	Multimediale	Informazioni in web	Periodicità di aggiornamento delle informazioni in web	annuale
Tempestività	Tempestività	Tempestività di conclusione dei procedimenti sanzionatori	Percentuale di procedimenti sanzionatori conclusi entro 18 mesi (termine di legge 5 anni) su numero complessivo di procedimenti	95%

Servizio: Caccia e pesca

Funzione: Tutela della fauna selvatica e ittica, gestione dell'attività venatoria e della pesca

Processo: Autorizzazioni e licenze

Tipologia Utente: Soggetti interessati all'esercizio delle attività nel settore

Descrizione Processo: Il servizio consiste nel rilascio degli atti di assenso per l'esercizio delle attività di caccia e pesca

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Accessibilità	Multimediale	Informazioni in web	Periodicità dell'aggiornamento delle informazioni in web	annuale
Tempestività	Tempestività	Tempestività di conclusione dei procedimenti	Percentuale di procedimenti conclusi con una riduzione del 15% dei tempi massimi prefissati dal regolamento provinciale (dati in web) su numero istanze pervenute	90%

Servizio: Comunicazione Istituzionale

Funzione: Relazioni con cittadini, enti, associazioni

Processo: Informare e comunicare

Tipologia Utente: Cittadini, Enti, media, amministratori

Descrizione Processo: Il servizio svolge attività di informazione, comunicazione per promuovere la conoscenza dell'ente e dei servizi offerti, aumentare la trasparenza amministrativa, pubblicizzare l'attività del Presidente e degli altri Organi di governo monitorare e migliorare la percezione dell'efficacia dell'azione amministrativa del Presidente e degli altri Organi di governo

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Trasparenza	Tempestività di risposta	Tempestività nei comunicati stampa su notizie, temi, attività istituzionale	Tempo di elaborazione ed invio comunicati	in giornata

Servizio: Controlli interni

Funzione: Direzione generale e sistema dei controlli interni

Processo: Controlli interni

Tipologia Utente: Organi di governo, Nucleo di valutazione, dirigenti provinciali

Descrizione Processo: Il servizio organizza, presidia e coordina il sistema dei controlli interni (controllo strategico, di gestione e valutazione della dirigenza), e fornisce supporto tecnico al Nucleo di valutazione

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Efficacia	Conformità	Regolarità dei referti di gestione	Numero di osservazioni della Corte dei conti , sezione controllo sui referti annuali di gestione	0
Tempestività	Tempestività di risposta	Rispetto scadenze previste dal sistema provinciale dei controlli interni	Numero giorni di ritardo per la presentazione dei documenti di programmazione e di reportistica per le diverse tipologie di controlli	0

Servizio: Controlli interni

Funzione: Direzione generale e sistema dei controlli interni

Processo: Coordinamento e supporto ai dirigenti

Tipologia Utente: Dirigenti e quadri provinciali

Descrizione Processo: L'attività consiste nell'assicurare, con diversi strumenti (riunioni, circolari, atti organizzativi), applicazioni della normativa e comportamenti organizzativi uniformi in tutti i servizi per i processi comuni o trasversali

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività di formulazione della direttiva, circolare, ecc	Numero giorni necessari per l'emanazione delle circolari, direttive ecc (dato medio annuo, dalla data della nuova normativa o dalla rilevazione dell'esigenza organizzativa)	30 giorni
Trasparenza	Tempestività delle informazioni	Tempestività della pubblicazione in intranet di circolari/direttive/atti organizzativi del Direttore generale	Numero giorni per la pubblicazione in intranet di circolari/direttive/ atti organizzativi del direttore generale dalla data di adozione	1 giorno

Servizio: Controlli interni

Funzione: Direzione generale e sistema dei controlli interni

Processo: Formazione strategica del personale

Tipologia Utente: Personale provinciale

Descrizione Processo: L'attività consiste nella programmazione, organizzazione di corsi formazione del personale, anche mediante ricorso a formatori interni (Albo docenti e tutor interni), nell'ambito della programmazione annuale dei fabbisogni (con l'esclusione dell'aggiornamento)

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Efficacia	Qualità	Qualità dei corsi di formazione erogati	Livello medio di gradimento dei corsi di formazione (giudizi di customer) organizzati nell'anno di riferimento	Giudizio buono

Servizio: Controlli interni

Funzione: Direzione generale e sistema dei controlli interni

Processo: Informazioni statistiche

Tipologia Utente: Sistam - Istat- servizi provinciali

Descrizione Processo: Il servizio coordina gli adempimenti per la funzione statistica provinciale, anche per gli altri servizi provinciali

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività di risposta	Rispetto scadenze	Numero giorni di ritardo per compilazione questionari/ rilevazioni Istat	0

Servizio: Cultura, sport e tempo libero

Funzione: Musei e biblioteche civiche

Processo: Museo provinciale di Torcello

Tipologia Utente: Visitatori Museo e studiosi delle collezioni museali

Descrizione Processo: Il processo include la direzione e le attività interne che non si esplicano con affidamenti e atti a valore esterno

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Efficacia	contatti	Informazioni in web sul Museo	Numero giorni necessari per l'aggiornamento del web	5 giorni
Tempestività	Tempestività di risposta	Adozione dei provvedimenti di autorizzazione e concessione relativi al Museo di Torcello.	Percentuale dei provvedimenti di autorizzazione e concessione rilasciati in anticipo di tre giorni rispetto alla scadenza su numero complessivo richieste	100%

Servizio: Cultura, sport e tempo libero

Funzione: Musei e biblioteche civiche

Processo: Sistema bibliotecario provinciale

Tipologia Utenza: Addetti e utenti biblioteche civiche

Descrizione Processo: I servizi erogati sono: catalogo collettivo, prestito interbibliotecario, formazione operatori, supporto tecnico amministrativo, incremento del patrimonio bibliografico provinciale.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Efficacia	Qualità del servizio	Qualità dei servizi erogati	Valore del giudizio medio di gradimento delle attività di coordinamento del polo bibliotecario provinciale (customer satisfaction)	Giudizio medio
Tempestività	Tempestività di risposta	Puntualità nella rendicontazione alla Regione Veneto dell'attività di coordinamento.	Numero giorni di ritardo nella presentazione della rendicontazione alla Regione Veneto rispetto al termine assegnato.	0
Trasparenza	Contenuti	Frequenza dell'aggiornamento delle informazioni in web	Periodicità dell'aggiornamento delle informazioni in web sulle modalità di funzionamento del servizio	annuale

Servizio: Cultura, sport e tempo libero

Funzione: Promozione e coordinamento attività nell'ambito sportivo

Processo: Attività di sostegno alla pratica delle attività sportive

Tipologia Utente: Enti e associazioni sportive

Descrizione Processo: Il servizio cura i procedimenti autorizzatori per l'uso delle palestre in orario extrascolastico

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Efficacia	Qualità del servizio	Gradimento dei comuni convenzionati	Livello del giudizio di gradimento dei comuni convenzionati per l'utilizzo extrascolastico	Giudizio medio
Tempestività	Tempestività di risposta	Tempestività nel rilascio delle concessioni.	Numero di giorni necessari per il rilascio delle concessioni di utilizzo delle palestre (dalla data di ricevimento della richiesta - tempo medio riferito all'anno).	50 giorni
Trasparenza	Contenuti	Informazioni in web sulle modalità di funzionamento del servizio	Periodicità di aggiornamento delle informazioni in web	annuale

Servizio: Cultura, sport e tempo libero

Funzione: Promozione e coordinamento attività nell'ambito sportivo

Processo: Sostegno a manifestazioni provinciali e locali in ambito sportivo.

Tipologia Utente: Associazioni e gruppi sportivi

Descrizione Processo: Le procedure comprendono: ricezione e verifica istanze, istruttoria, acquisizione parere Assessore, trasmissione istruttoria alla Presidenza, monitoraggio interno e gestione magazzino, individuazione articoli, prodotti e fornitori, affidamento forniture per acquisti premi; attività di organizzazione di manifestazioni, eventi e premiazioni, Liquidazioni.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Efficacia	Conformità	Regolarità delle funzioni	Percentuale di istanze evase conformemente alla normativa di riferimento/numero totale trattate (riferite alle deleghe regionali in questo ambito)	98%
	Contatti	Informazioni in web sul servizio	Numero giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni in web	5 giorni
Tempestività	Tempestività di risposta	Rendicontazione alla Regione Veneto in materia di deleghe sportive.	Numero giorni di ritardo per la rendicontazione alla Regione Veneto	0

Servizio: Cultura, sport e tempo libero

Funzione: Promozione e coordinamento di attività in ambito culturale.

Processo: Sostegno a manifestazioni in ambito culturale.

Tipologia Utente: Comuni, Associazioni, comitati

Descrizione Processo: Le procedure comprendono: ricezione e verifica istanze, istruttoria, acquisizione parere amministrazione, trasmissione istruttoria alla Presidenza, monitoraggio interno, individuazione fornitori, affidamenti per realizzazione manifestazioni e spettacoli

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Efficacia	Conformità	Regolarità dell'esercizio dell'attività.	Percentuale di istanze evase conformemente alla normativa di riferimento su numero totale di richieste riferite a RetEventi Cultura	100%
Tempestività	Tempestività di risposta	Tempestività nella conclusione dei procedimenti di concessione contributi (partecipazione programma RetEventi Cultura).	Termine ultimo annuale per l'adozione dei provvedimenti di concessione di contributi.	31 ottobre
Trasparenza	Contenuti	Informazioni in web sulle modalità di funzionamento del servizio	Periodicità di aggiornamento delle informazioni in web	annuale

Servizio: Edilizia

Funzione: Funzioni in materia di sviluppo, manutenzione e funzionamento del patrimonio edilizio di competenza provinciale

Processo: Manutenzione e funzionamento degli edifici provinciali

Tipologia Utente: Utenti, amministratori e personale

Descrizione Processo: Il servizio consiste nelle attività di progettazione, esecuzione, anche mediante operatori esterni, e di direzione dei lavori sugli edifici in uso della Provincia. Comprende le attività per assicurarne il funzionamento.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività di effettuazione della prestazione	Tempestività di esecuzione delle prestazioni	Percentuale degli interventi effettuati entro 7 giorni dalla data della richiesta su numero complessivo di richieste (rilevazione annua)	80%

Servizio: Edilizia

Funzione: Funzioni in materia di sviluppo, manutenzione e funzionamento del patrimonio edilizio di competenza provinciale

Processo: Manutenzione e funzionamento degli edifici scolastici

Tipologia Utente: Studenti e docenti istituti scolastici superiori

Descrizione Processo: Il servizio assicura le attività di progettazione, esecuzione anche tramite operatori economici, e direzione dei lavori di manutenzione degli edifici scolastici, nonché le attività e i servizi necessari al loro funzionamento.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività di svolgimento del servizio	Tempestività di esecuzione delle prestazioni	Percentuale interventi effettuati entro sette giorni dalla richiesta su numero complessivo di richieste (rilevazione annua)	80%

Servizio: Espropri

Funzione: Espropriazioni per pubblica utilità

Processo: Procedimenti espropriativi

Tipologia Utente: Proprietari e titolari di diritti reali su terreni interessati da opere pubbliche

Descrizione Processo: L'attività consiste nello svolgimento dei procedimenti espropriativi per l'acquisizione, anche mediante accordo bonario, della proprietà o di altro diritto reale di terreni interessate da opere pubbliche provinciali.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività di conclusione del procedimento espropriativo	Percentuale di procedimenti conclusi nei termini di legge su totale procedimenti avviati	100%
Trasparenza	Responsabile	Pubblicazione in web del nominativo del responsabile del procedimento	Periodicità dell'aggiornamento in web del nominativo del responsabile del procedimento	settimanale
	Procedure di contatto	Pubblicazioni sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto per la presa visione della documentazione	Numero di giorni necessari per l'inserimento sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto per la presa visione della documentazione (dalla data di invio/pubblicazione della comunicazione di cui all'art. 16 del D.P.R. 327/2001)	2 giorni

Servizio: Formazione professionale

Funzione: Formazione professionale

Processo: Attività didattica

Tipologia Utente: Alunni in età di obbligo scolastico e adulti

Descrizione Processo: Il servizio consiste in attività didattica in aula e di stage, con rilascio di diploma di qualifica/idoneità a fine corso per allievi in obbligo scolastico formativo e per adulti (formazione continua e superiore); nella gestione anagrafe AROF e passaggio tra sistemi formativi (passerelle) nell'ambito dell'obbligo formativo, in colloqui di orientamento

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Efficacia	Compiutezza	Esaustività delle prestazioni	Numero ore formative svolte su numero programmato (rilevazione riferita all'anno scolastico)	100%
Tempestività	Tempestività risposta	Tempestività rilascio certificazioni ed attestazioni	Numero giorni necessari per il rilascio di certificazioni/dichiarazioni (dalla data della richiesta, tempo medio annuo)	20 giorni

Servizio: Formazione professionale

Funzione: Formazione professionale

Processo: Progettazione attività formativa

Tipologia Utenza: Studenti soggetti all'obbligo scolastico e adulti

Descrizione Processo: L'attività consiste nella progettazione dell'attività formativa per l'assolvimento dell'obbligo scolastico formativo e per gli adulti(formazione continua e superiore)

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Accessibilità	Fisica	Agevolare l'accesso agli utenti agli uffici	Numero di ore minimo di apertura al pubblico delle segreterie dei tre Centri di formazione professionale, durante i periodi di attività didattica.	3 ore al giorno
	Multimediale	Diffusione in web del piano delle attività formative	Numero di giorni necessari per la pubblicazione del piano delle attività formative (dalla data di approvazione regionale)	3 giorni
Efficacia	Qualità dell'attività didattica	Gradimento da parte dell'utenza del servizio erogato	Giudizio medio di gradimento degli studenti (customer satisfaction rilevata con questionari su modelli regionali)	Giudizio medio

Servizio: Gare e contratti

Funzione: Procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture

Processo: Assistenza agli uffici nell'attività contrattuale

Tipologia Utenza: Altri servizi dell'Ente

Descrizione Processo: L'attività consiste nel fornire consulenza e supporto ai dirigenti degli altri servizi nell'espletamento dell'attività contrattuale svolta direttamente dai servizi

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività di risposta	Tempestività di risposta	Numero di giorni necessari per il rilascio dei pareri ai servizi provinciali (dalla data della richiesta; tempo medio annuo)	2 giorni

Servizio: Gare e contratti

Funzione: Procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture

Processo: Contratti di lavori, servizi e forniture

Tipologia Utenza: Operatori economici aggiudicatarie di affidamenti - altri servizi dell'Ente

Descrizione Processo: L'attività consiste nella predisposizione della documentazione necessaria, nella redazione degli atti da stipulare e nella cura degli adempimenti conseguenti alla stipulazione dei contratti

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività di risposta	Tempestività nell'esecuzione degli adempimenti	Numero giorni di ritardo per la sottoscrizione del contratto di appalto di lavori, servizi e forniture rispetto al termine di legge di 60 giorni	0

Servizio: Gare e contratti

Funzione: Procedure di affidamento di lavori, servizi e forniture

Processo: Redazione documentazione di gara

Tipologia Utente: Operatori economici - altri servizi dell'Ente

Descrizione Processo: L'attività consiste nella redazione dei bandi, disciplinari e altra documentazione necessarie per l'espletamento delle gare ad evidenza pubblica

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività di effettuazione della prestazione	Tempestività nella redazione dei documenti di gara	Numero medi di giorni necessari per la redazione della documentazione dalla richiesta degli uffici dell'Ente (dato medio annuo)	20 giorni
Trasparenza	Tempestività di risposta	Tempestività di risposta alle richieste di informazioni da parte degli operatori economici interessati alle gare	Numero giorni necessari per la pubblicazione in web o la trasmissione via fax della risposta	2 giorni

Servizio: Geologia

Funzione: Difesa del Suolo

Processo: Autorizzazioni in materia di geotermia

Tipologia Utente: Cittadini, imprese, enti

Descrizione Processo: Il processo riguarda le attività amministrative e tecniche finalizzate alla gestione della "risorsa geotermica"

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività di risposta	Rispetto dei termini per il rilascio degli atti di assenso	Numero giorni di ritardo rispetto ai termini del regolamento provinciale	0

Servizio: Geologia

Funzione: Difesa del Suolo

Processo: Bonifiche

Tipologia Utente: Cittadini, imprese od Enti obbligati od interessati alla bonifica

Descrizione Processo: L'attività consiste nella certificazione di avvenuta bonifica secondo il progetto approvato dall'autorità competente

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività nello svolgimento della funzione	Numero giorni di ritardo rispetto ai termini di legge	0

Servizio: Geologia

Funzione: Difesa del Suolo

Processo: Polizia in materia di difesa del suolo

Tipologia Utente: Soggetti interessati (cittadini ed Enti)

Descrizione Processo: Il servizio effettua le attività di vigilanza nelle materie proprie della difesa del suolo, tanto su richiesta di cittadini, altri enti ed autorità, quanto di iniziativa propria: polizia mineraria, attività estrattiva, geotermia, ecc

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività di risposta	Tempo di risposta alle segnalazioni da parte degli utenti	Numero di giorni lavorativi necessari per l'avvio della verifica (dal ricevimento della richiesta/esposto)	7 giorni

Servizio: Informatica

Funzione: Gestione e programmazione servizi informativi

Processo: Gestione del sistema informatico provinciale.

Tipologia Utente: Cittadini/comuni del territorio provinciale/amministratori e personale dell'Ente

Descrizione Processo: Il processo riguarda la gestione, in sicurezza e nel rispetto della privacy, dei servizi necessari alla programmazione, gestione ed evoluzione del sistema informatico dell'Ente, del portale istituzionale e del sistema informativo territoriale dell'Ente.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Accessibilità	Multimediale	Pubblicazione sul sito delle informazioni aggiornate della sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	Periodicità dell'aggiornamento sul web delle informazioni della sezione "trasparenza, valutazione e merito"	6 mesi
Efficacia	Affidabilità	Regolarità del servizio erogato	Percentuale di tempo nell'anno in cui il sito istituzionale è disponibile on-line sul totale tempo annuo	95%
Tempestività	Tempestività	Tempestività di risposta	Numero ore lavorative necessarie per la pubblicazione nel sito di avvisi e bandi per procedure concorsuali e di gara (dalla data di ricevimento della richiesta - tempo medio annuo)	8 ore

Servizio: Informatica

Funzione: Gestione e programmazione servizi informativi

Processo: Supporto agli enti del territorio
nello sviluppo tecnologico.

Tipologia Utente: Enti locali del territorio provinciale

Descrizione Processo: Il servizio svolge le attività consulenza, hosting, distribuzione dati territoriali, mediante assistenza tecnica e progettuale informatica ai comuni; gestione sistemistica in hosting degli spazi web assegnati a comuni, scuole e organismi no-profit; gestione posta elettronica assegnata a comuni e scuole; gestione firme digitali assegnate ai comuni; elaborazione e distribuzione dati territoriali ai comuni; gestione notizie web dal/per il territorio (comuni, scuole, mondo no profit); Formazione informatica ai dipendenti dei comuni e ai loro cittadini; formazione specialistica ai tecnici informatici dei comuni.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Efficacia	Compiutezza	Esaustività del servizio di hosting web reso ai comuni del territorio	Percentuale di comuni del territorio per cui è disponibile il servizio di hosting web sul totale dei comuni del territorio	100%
	Affidabilità	Regolarità del servizio erogato	Percentuale di giorni nell'anno in cui il sito istituzionale è disponibile on-line sul totale giorni annui	95%
	Qualità	Gradimento dei corsi realizzati per i comuni su tematiche del web	Giudizio di gradimento dei partecipanti dei comuni ai corsi durante la 'settimana web'(Customer satisfaction)	giudizio medio
Tempestività	Tempestività	Tempestività di risposta	Numero medio ore lavorative necessarie la pubblicazione all'albo on line degli atti di altri enti (dalla data di ricevimento della documentazione, rilevazione annua)	8 ore

Servizio: Istruzione

Funzione: Istruzione pubblica

Processo: Autorizzazione all'uso degli spazi scolastici
da parte di terzi in orario extrascolastico.

Tipologia Utente: Utenti singoli e associazioni

Descrizione Processo: L'attività consiste nell'istruttoria dei procedimenti per il rilascio dell'autorizzazione all'uso degli spazi scolastici

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività di risposta	Numero giorni necessari per il rilascio dell'autorizzazione all'uso dei locali scolastici da parte di terzi (dal ricevimento della richiesta; tempo medio annuo)	19 giorni

Servizio: Istruzione

Funzione: Istruzione pubblica

Processo: Funzionamento degli istituti scolastici
di istruzione superiore

Tipologia Utente: Alunni e Presidi degli Istituti scolastici superiori

Descrizione Processo: Le principali attività del servizio riguardano: funzionamento (varie e telefoniche, materiali di pulizia, spese di ufficio, piccole manutenzioni ecc.), acquisto arredi, provvista di locali e spazi didattici per l'attività didattica e per l'esercizio dell'educazione fisica o attività alternativa, funzionamento USR. Il finanziamento annuale degli arredi e delle attrezzature varia a seconda delle disponibilità di bilancio. Le somme per il funzionamento vengono ripartite in base al numero delle classi e degli iscritti nell'anno scolastico di riferimento indicato dall'Ufficio Scolastico Territoriale di Venezia dipendente dal Ministero della Pubblica Istruzione.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Efficacia	Affidabilità	Garanzia del regolare svolgimento dell'attività di educazione fisica o attività alternativa	Numero giorni di ritardo per la messa in disponibilità dei locali per l'educazione fisica o attività alternativa rispetto al 1° ottobre di ciascun anno	0
Tempestività	Tempestività di risposta	Tempo massimo di trasferimento agli Istituti superiori delle somme per il funzionamento	Numero di giorni necessari per il trasferimento dei fondi scolastici agli Istituti superiori (dalla data di approvazione del bilancio provinciale)	30 giorni

Servizio: Istruzione

Funzione: Istruzione pubblica

Processo: Interventi di sostegno all'inserimento scolastico e di mediazione linguistico - culturale

Tipologia Utente: Studenti residenti/extracomunitari

Descrizione Processo: IL servizio cura le attività di convenzionamento con i comuni e di eco-finanziano al 50% degli interventi di mediazione linguistico-culturale coordinati dalla Provincia e realizzati da mediatori formati dalla Provincia [il servizio viene reso presso le scuole].

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Efficacia	Affidabilità	Disponibilità di mediatori linguistico-culturali madrelingua o multilingua	N° minimo di lingue disponibili per interventi di mediazione linguistico-culturali	15 lingue
Tempestività	Tempestività	Tempestività di effettuazione della prestazione	Numero giorni necessari di attesa fra la richiesta e la realizzazione di un intervento di mediazione (tempo medio annuo)	19 giorni
Trasparenza	Trasparenza	Pubblicazione sul web delle informazioni su numero e costi degli interventi di mediazione realizzati	Numero di giorni di ritardo per la pubblicazione (web) del report sugli interventi di mediazione linguistico-culturale effettuati nelle scuole del territorio suddivisi per comune rispetto al 30 luglio (rilevazione annuale).	0

Servizio: Istruzione

Funzione: Istruzione pubblica

Processo: Piano di dimensionamento scolastico e offerta formativa.

Tipologia Utente: Istituti scolastici superiori - Direzione regionale scolastica - Regione del Veneto

Descrizione Processo: Il processo consiste in attività di proposta e coordinamento per la definizione del dimensionamento scolastico e dell'offerta formativa [dipende, nei tempi e nelle modalità endoprocedimentali, da quanto annualmente specificato nelle linee guida regionali]

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Accessibilità	Multimediale	Informazioni sul web dell'offerta formativa e del dimensionamento scolastico	Numero giorni necessari per la pubblicazione sul web delle informazioni (dalla data di approvazione della proposta di dimensionamento da parte della Giunta)	10 giorni
Tempestività	Tempestività	Tempestività di risposta	Numero giorni di ritardo per la conclusione del procedimento con la trasmissione della deliberazione giuntalesca di dimensionamento scolastico alla Regione Veneto rispetto al termine annuale fissato dalla Regione	0
Trasparenza	Comunicazione	Informazione ai sindaci sui verbali delle commissioni di distretto formativo	Numero dei giorni lavorativi necessari per l'invio ai sindaci dei comuni interessati dei verbali delle commissioni di distretto formativo	3 giorni

Servizio: Lavoro

Funzione: Politiche attive per il lavoro

Processo: Apprendistato

Tipologia Utente: Imprese e lavoratori

Descrizione Processo: Il Servizio comprende le attività amministrativa di controllo finalizzate alla liquidazione dei voucher; l'attività ispettiva presso gli enti di formazione; il monitoraggio qualitativo e i controlli successive presso le aziende.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività di effettuazione della funzione di controllo	Numero giorni necessari per l'attività di controllo finalizzata alla liquidazione dei voucher formativi e di accompagnamento	60 giorni

Servizio: Lavoro

Funzione: Politiche attive per il lavoro

Processo: Collocamento mirato

Tipologia Utente: Aziende/lavoratori interessati

Descrizione Processo: Riguarda la gestione degli utenti iscritti all'elenco unico provinciale di cui all'art. 8 della L. 68/99; la gestione aziende - pubbliche e private in obbligo di assunzione di cui alla L. 68/99.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Accessibilità	Multimediale	Publicazione informazioni in web	Periodicità dell'aggiornamento delle informazioni nel "Portale lavoro"	Mensile
Tempestività	Tempestività	Tempestività di risposta	Numero giorni medi necessari per il rilascio del nulla osta per l'assunzione lavoratori altrimenti abili(dalla data della richiesta; rilevazione annua)	30 giorni

Servizio: Lavoro

Funzione: Politiche attive per il lavoro

Processo: Controversie collettive di lavoro

Tipologia Utente: Imprese, organizzazioni sindacali e lavoratori interessati

Descrizione Processo: Le prestazioni riguardano le imprese in crisi e consistono in incontri per la ricerca di accordi fra le imprese stesse e i sindacati

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività di risposta	Numero di giorni medi necessari per la convocazione delle Parti ai sensi dell'art. 4, co. 6/7, L. 223/91 (i termini sono ridotti della metà se la procedura riguarda meno di 10 lavoratori)	30/15 giorni

Servizio: Lavoro

Funzione: Politiche attive per il lavoro

Processo: Incontro domande - offerte di lavoro

Tipologia Utente: Imprese - lavoratori interessati

Descrizione Processo: L'attività consiste nell'inserimento in web dei profili/curricula lavoratori; nella preselezione da parte di aziende, con utilizzo B.D. regionale I.D.O., Matching per individuazione candidati, segnalazione ad aziende, gestione esito selezioni, pubblicazione/pubblicizzazione richieste di personale nel Portale Lavoro. Il servizio, inoltre, predispose le graduatorie per avviamenti a selezione pubbliche amministrazioni.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Accessibilità	Fisica	Facilitare l'accesso agli sportelli dei Centri per l'impiego	Numero garantito di ore giornaliere di apertura al pubblico dello sportello in almeno 8 Centri provinciali per l'impiego	4 ore

Servizio: Lavoro

Funzione: Politiche attive per il lavoro

Processo: Servizi vari relativi al mercato del lavoro

Tipologia Utente: Imprese e lavoratori interessati

Descrizione Processo: Le prestazioni erogate dal servizio consistono nella gestione delle liste dei disoccupati/inoccupati; acnella fornitura di informazioni e consulenze/orientamento (sportelli dedicati); nella gestione delle Liste di mobilità, nel sostegno adolescenti in diritto/dovere di istruzione e formazione e nella promozione dei tirocini.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Accessibilità	Fisica	Facilitare l'accesso agli sportelli dei Centri per l'impiego	Numero di ore garantite di apertura al pubblico degli sportelli in almeno 8 Centri per l'impiego (dal lunedì al venerdì)	4 ore al giorno

Servizio: Polizia provinciale

Funzione: Vigilanza in materia ittico-venatoria. faunistico-ambientale e altri ambiti di competenza

Processo: Monitoraggi, censimenti e sporalluoghi ambientali

Tipologia Utenza:

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Accessibilità	Fisica	Apertura al pubblica dell'Ufficio del Comando e dei tre uffici decentrati (Cavarzere. S.Donà e Portogruaro)	Numero giorni settimanali di apertura al pubblico degli uffici del comando e delle sedi decentrate	6 giorni
	Multimediale	Funzionamento Centrale Operativa e Numero Verde	Numero giorni di funzionamento settimanale della centrale operativa e del numero verde	7 giorni
Tempestività	Tempestività	Tempestività di risposta	Numero giorni necessari per fornire ai richiedenti le risultanze degli accertamenti (tempo medio da rilevare con decorrenza dalla data di ciascuna richiesta in riferimento all'anno)	20 giorni

Servizio: Polizia provinciale

Funzione: Vigilanza in materia ittico-venatoria. faunistico-ambientale e altri ambiti di competenza

Processo: Vigilanza in materia di pesca, caccia e ambiente

Tipologia Utente: Soggetti che operano negli ambiti di riferimento

Descrizione Processo: Il corpo di polizia provinciale svolge funzioni di vigilanza in materia di pesca, caccia e ambiente e in altri settori individuati nei programmi dell'Amministrazione

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Accessibilità	Multimediale	Centrale Operativa e numero verde per l'utenza	Numero giorni di funzionamento settimanale della Centrale operativa e di operatività del numero verde	7 giorni
Tempestività	Tempestività di risposta	Rispetto dei termini di legge per la conclusione dei procedimenti	Percentuale di procedimenti conclusi nei termini su numero totale di procedimenti avviati	100%

Servizio: Protezione Civile

Funzione: Protezione Civile

Processo: Coordinamento delle emergenze

Tipologia Utente: Gruppi ed associazioni di volontariato di protezione civile provinciale - popolazione interessata al

Descrizione Processo: Attività di coordinamento degli interventi nelle zone dove si verificano emergenze, naturali e non.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività di svolgimento del servizio	Puntualità dei servizi di volontariato	Numero medio minuti necessari per l'intervento del personale provinciale in reperibilità dal momento della richiesta (tempo medio, rilevato con riferimento all'anno)	30 minuti

Servizio: Protezione Civile

Funzione: Protezione Civile

Processo: Formazione e coordinamento del volontariato

Tipologia Utente: Volontari e loro Associazioni

Descrizione Processo: La funzione si inserisce nelle attività necessarie alla prevenzione degli effetti delle calamità naturali e consiste nell'erogazione di formazione di base e specialistica dei volontari chiamati ad operare in situazioni di emergenza

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Efficacia	Qualità del servizio	Qualità del servizio rispetto alle esigenze dell'utenza	Giudizio medio di gradimento dei partecipanti ai corsi di formazione in materia di protezione civile	giudizio buono
Tempestività	Tempestività	Tempestività di effettuazione della prestazione	Percentuale di corsi programmati con anticipo di almeno 120 giorni sul totale dei corsi annuali programmati	100%

Servizio: Protezione Civile

Funzione: Protezione Civile

Processo: Piani comunali di emergenza

Tipologia Utente: Comuni, organizzazioni di volontariato

Descrizione Processo: Supporto alla stesura dei Piani comunali di protezione civile e verifica del loro aggiornamento e della compatibilità agli indirizzi ed alle direttive regionali e provinciali

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Efficacia	Conformità	Corrispondenza dei piani alle specifiche regionali	Approvazione da parte della Regione senza osservazioni	Si

Servizio: Ragioneria

Funzione: Gestione patrimonio e società partecipate

Processo: Gestione patrimonio provinciale

Tipologia Utente: Proprietari immobili locali - Concessionari o locatari immobili provinciali - altri servizi provin

Descrizione Processo: Il servizio svolge attività di razionalizzazione e valorizzazione del patrimonio immobiliare

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività di effettuazione degli adempimenti	Numero giorni di ritardo per aggiornamento del piano delle valorizzazioni e alienazioni immobiliari da allegare al bilancio di previsione rispetto ai termini di legge	0

Servizio: Ragioneria

Funzione: Gestione patrimonio e società partecipate

Processo: Partecipazioni in società pubbliche
e in altri enti

Tipologia Utente: Amministratori e dirigenti degli enti partecipati

Descrizione Processo: Il servizio gestisce le partecipazioni societarie della Provincia; razionalizzazione e dismissione di esse; predisposizione del bilancio consolidato; controllo sulla governance delle società partecipate; supporto agli uffici per le questioni inerenti le società partecipate

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Efficacia	Conformità	Predisposizione bilancio consolidato entro 30 aprile	Termine ultimo per predisposizione schema di bilancio consolidato del gruppo provincia	30 aprile di ogni anno
Trasparenza	Contenuti	Affidabilità del sito web	Frequenza aggiornamento periodico dati sito Web	Semestrale

Servizio: Ragioneria

Funzione: Gestione patrimonio e società partecipate

Processo: Servizi di economato e provveditorato

Tipologia Utente: Amministratori e personale dei servizi provinciali

Descrizione Processo: Il servizio cura gli adempimenti relativi alla fornitura di beni e servizi per gli uffici dell'Ente e la gestione diretta del servizio di stamperia

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività di risposta	Tempo medio di istruttoria delle richieste pervenute (rilevazione annuale)	20 giorni

Servizio: Ragioneria

Funzione: Gestione tributi provinciali

Processo: Recupero evasione fiscale

Tipologia Utente: Contribuenti - agenzia delle entrate - ACI- PRA - altri servizi provinciali

Descrizione Processo: L'attività consiste nel monitoraggio e nelle verifiche relative alla riscossione dei tributi e delle sanzioni di competenza; nella gestione dei ruoli emessi dai servizi provinciali; nelle ispezioni e verifiche presso ACI-PRA e IVG e concessionario della riscossione dell'IPT; nel supporto agli uffici per questioni inerenti le sanzioni; recupero crediti e gestione del contenzioso; convenzione con Agenzia delle Entrate, tavolo tecnico con IVG, UNASCA e ACI-PRA per evasione IPT e IVA.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Trasparenza	Contenuti	Monitoraggio trimestrale	Frequenza di aggiornamento delle entrate tributarie	Trimestrale

Servizio: Ragioneria

Funzione: Programmazione e gestione del sistema di bilancio

Processo: Bilancio di previsione

Tipologia Utente: Consiglio - Giunta - direzione generale - dirigenti

Descrizione Processo: Il servizio consiste nell'acquisizione ed elaborazione dei dati finanziari relativi ad entrate e spese; nella predisposizione degli schemi di bilancio e della relativa certificazione; supporto agli uffici per questioni inerenti al bilancio; trasmissione alle autorità competenti dei dati relativi al bilancio; supporto ai revisori dei conti per la compilazione del questionario della Corte dei Conti e per le ulteriori verifiche sui dati prescritte dalla normativa; verifica e trasmissione al Ministero delle Finanze dei report sul patto di stabilità interno

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività di effettuazione degli adempimenti	Numero giorni di ritardo nella predisposizione degli schemi di bilancio e degli altri adempimenti rispetto ai termini di legge	0

**Funzioni e servizi
Standard di qualità**

Servizio: Ragioneria

Funzione: Programmazione e gestione del sistema di bilancio

Processo: Gestione del bilancio di previsione

Tipologia Utente: Fornitori- Tesoreri provinciale - Amministratori - Dirigenti

Descrizione Processo: L'attività consiste: a) per le entrate: nell'accertamento delle entrate da trasferimenti statali, regionali ed extra tributarie di competenza del servizio; nelle verifiche e controlli contabili e fiscali su accertamenti assunti da ogni servizio; nell'emissione degli ordinativi di incasso; nei monitoraggi e verifiche entrate e dichiarazioni annuali delle ditte produttrici o fornitrici di energia elettrica e in attività supporto agli uffici; b) per le spese: nell'impegno delle spese di competenza del servizio; nelle verifiche e controlli contabile/fiscali su impegni assunti da altri servizi provinciali; nel controllo e verifica determinazioni di liquidazione con emissione ordinativo di pagamento per le spese e emissione reversali di riscossione per le entrate del titolo II; nei monitoraggi e verifiche entrata e spesa; nella tenuta partitario fornitori e albo beneficiari, elaborazione e liquidazione compensi e stipendi del personale di ruolo e non; nella gestione dei mutui e altri strumenti per finanziamento investimenti

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività di effettuazione degli adempimenti	Numero giorni necessari per la regolarizzazione delle entrate rimosse dal tesoriere e nell'assunzione impegni di spesa	10 giorni
	Tempestività	tempestività dei pagamenti ai fornitori	Numero di giorni necessari per il pagamento dei fornitori di beni e dei prestatori dei servizi (tempo medio dalla presentazione della fattura; rilevazione annuale)	40 giorni

Servizio: Ragioneria

Funzione: Programmazione e gestione del sistema di bilancio

Processo: Rendiconto di gestione

Tipologia Utente: Giunta - commissioni consiliari - direttore generale - dirigenti

Descrizione Processo: L'attività consiste nell'analisi ed elaborazione dei dati finanziari relativi all'esercizio concluso; nell'analisi ed aggiornamento della consistenza dei beni inventariati; dimostrazione delle risultanze d'esercizio; predisposizione degli schemi di rendiconto annuale di gestione; nella predisposizione del certificato al rendiconto al Ministero dell'Interno; trasmissione alle autorità competenti dei dati relativi al rendiconto; nel supporto ai revisori dei conti per la compilazione del questionario della Corte dei Conti e per le ulteriori verifiche sui dati di rendiconto prescritte dalla normativa; nella compilazione e trasmissione alla Corte dei conti - sezione delle autonomie, dei dati relativi al rendiconto; nell'analisi delle spese per definizione fabbisogni standard.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività di effettuazione degli adempimenti	Numero giorni di ritardo nella predisposizione degli schemi di rendiconto e degli altri adempimenti rispetto ai termini di legge	0

Servizio: Ragioneria

Funzione: Programmazione e gestione del sistema di bilancio

Processo: Variazioni al bilancio di previsione

Tipologia Utente: Presidente e assessori - direttore generale - dirigenti

Descrizione Processo: L'attività consiste nel supporto agli uffici per le attività inerenti la gestione del bilancio; nella raccolta e verifica delle richieste di variazione del bilancio, peg, prelevamenti dal fondo di riserva.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività di effettuazione degli adempimenti	Numero di giorni di anticipo rispetto a quelli di legge per la predisposizione proposte di delibere per l'approvazione salvaguardia equilibri di bilancio (30 settembre di ciascun anno) e di assestamento generale (30 novembre di ciascun anno)	10 giorni

Servizio: Risorse Umane

Funzione: Gestione del personale provinciale

Processo: Corsi di aggiornamento formativo

Tipologia Utente: Personale dipendente

Descrizione Processo: Il servizio cura l'organizzazione dei corsi di aggiornamento specialistico dei diversi servizi e fornisce supporto alla direzione generale per la formazione strategica del personale provinciale

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Efficacia	Qualità	Gradimento dei corsi	Giudizio (medio) di gradimento dei partecipanti per tutti i corsi organizzati nell'anno di riferimento (customer satisfaction)	Giudizio buono

Servizio: Risorse Umane

Funzione: Gestione del personale provinciale

Processo: Gestione giuridica ed economica del personale

Tipologia Utente: Personale dipendente

Descrizione Processo: Il processo include tutte le attività necessarie per la gestione giuridica ed economica del personale provinciale.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Accessibilità	Multimediale	Informazioni nella intranet	Periodicità di aggiornamento delle informazioni	settimanale
Trasparenza	Contenuti	Pubblicazione del "vademecum" del dipendente, con informazione e modulistica.	Periodicità di aggiornamento in intranet del vademecum del dipendente	annuale

Servizio: Risorse Umane

Funzione: Gestione del personale provinciale

Processo: Procedimenti disciplinari e contenziosi.

Tipologia Utente: Personale dipendente

Descrizione Processo: Il processo riguarda l'erogazione delle funzioni di supporto ai dirigenti e all'Ufficio procedimenti disciplinari per l'istruttoria dei procedimenti disciplinari a carico del personale

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Accessibilità	Multimediale	Pubblicazione in web del codice disciplinare	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento nella rete intranet aziendale delle variazioni al codice disciplinare	3 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità delle procedure	Percentuale del numero di ricorsi accolti su numero di procedure svolte nell'anno (con arrotondamento all'unità superiore)	5%
Tempestività	Tempestività di effettuazione della prestazione	Contestazione di addebito, irrogazione o archiviazione del procedimento	Numero giorni di ritardo rispetto ai termini normativi e regolamentari	0

Servizio: Risorse Umane

Funzione: Gestione del personale provinciale

Processo: Procedure di accesso all'impiego provinciale

Tipologia Utente: Tutti i soggetti interessati

Descrizione Processo: Il processo riguarda la programmazione del fabbisogno di personale e la gestione dei procedimenti di accesso all'impiego presso la Provincia (selezioni pubbliche, mobilità esterne, ecc)

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Efficacia	Conformità	Regolarità delle procedure di accesso all'impiego	Percentuale ricorsi presentati e accolti su numero procedure contenzione avviate	0%
Tempestività	Tempestività di risposta	Tempestività nella conclusione delle procedure di accesso	Numero mesi (medi) necessari per la conclusione delle procedure concorsuali (a tempo indeterminato e determinato con rapporti di lavoro flessibile), dalla data di pubblicazione dell'avviso pubblico o della richiesta	4 mesi

Servizio: Risorse Umane

Funzione: Gestione del personale provinciale

Processo: Relazioni sindacali

Tipologia Utente: Giunta - organizzazioni sindacali - personale

Descrizione Processo: Il processo include tutte le tipologie di relazioni sindacali previsti dal contratto di lavoro del personale del comparto Regioni - Autonomie locali (informazioni, preventiva e successiva, contrattazione decentrata, ecc)

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività di risposta	Numero giorni necessari per la convocazione delle OOSS dalla richiesta (tempio medio annuo)	20 giorni
Trasparenza	Contenuti	Informazioni in web ed intranet dei contratti decentrati stipulati	Numero giorni necessari per la pubblicazione in web e intranet dei contratti decentrati (dalla data di stipulazione definitiva)	2 giorni

Servizio: Risorse Umane

Funzione: Gestione del personale provinciale

Processo: Sicurezza sul posto di lavoro.

Tipologia Utente: Personale dipendente

Descrizione Processo: L'attività è finalizzata al supporto e agli adempimenti prescritti dalla normativa settoriale e al supporto alla redazione e aggiornamento del documento di valutazione dei rischi (DVR)

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Efficacia	Conformità	Esastività delle prestazioni erogate	Percentuale dipendenti convocati a visita di medicina preventiva/periodica nei termini su numero complessivo dipendenti da avviare (come previsto dal protocollo sanitario)	100%

Servizio: Segreteria del Presidente

Funzione: Attività di supporto al Presidente della Provincia

Processo: contributi e patrocini

Tipologia Utente: Cittadini, associazioni, enti

Descrizione Processo: Le procedure comprendono: ricezione e verifiche istanze, trasmissione richieste di parere ai Servizi competenti, acquisizione parere Servizio Competente, acquisizione istanza contributo, istruttoria, acquisizione visto Presidente, consegna formale oggetti di rappresentanza

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività di risposta	Comunicazione ai soggetti richiedenti concessione patrocinio e/o contributo	Numero giorni medi per l'istruttoria delle richieste pervenute	30 giorni

Servizio: Segreteria del Presidente

Funzione: Attività di supporto al Presidente della Provincia

Processo: tenuta agenda della Presidente e concessione sale Cà Corner

Tipologia Utente: Presidente servizi provinciali, Enti e Associazioni

Descrizione Processo: E' richiesta un'attenta conduzione dell'agenda della Presidente per il regolare ed efficace dell'attività politica. In relazione alla concessione delle sale trattasi di gestire le numerose richieste che pervengono sia dall'interno dell'Ente che da Enti ed associazioni.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	tempestività di risposta	a) frequenza aggiornamento dell'agenda della Presidente b) istruttoria e atto di concessione	a) in tempo reale b) 8 giorni

Servizio: Segreteria Generale

Funzione: Funzioni di supporto giuridico amministrativo agli organi di governo

Processo: Assistenza e supporto attività organi di governo

Tipologia Utente: Amministratori, dirigenti e cittadinanza

Descrizione Processo: Assistenza e supporto all'attività deliberativa degli organi di governo. Pubblicazione atti all'albo on line

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività di effettuazione degli adempimenti	a) Numero giorni (lavorativi) necessari per la redazione dei verbali della Giunta (GP), del Consiglio (CP) dalla data di svolgimento della seduta.	2 gg GP e 7 gg CP

Servizio: Segreteria Generale

Funzione: Funzioni di supporto giuridico amministrativo agli organi di governo

Processo: Controllo di regolarità amministrativa

Tipologia Utente: Amministratori/dirigenti provinciali

Descrizione Processo: L'attività consiste nell'audit interno degli atti e delle procedure di competenza dirigenziale

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Accessibilità	Multimediale	Pubblicazione in intranet rapporti di auditing	Numero giorni per la pubblicazione in intranet dei rapporti di auditing interno dalla data di approvazione da parte del Comitato di garanzia	3 giorni

Servizio: Segreteria Generale

Funzione: Funzioni di supporto giuridico amministrativo agli organi di governo

Processo: Rogito contratti

Tipologia Utente:

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività di effettuazione degli adempimenti	Numero di giorni lavorativi per la stipula dei contratti dall'aggiudicazione definitiva	60 giorni

Servizio: Servizi generali Ca' Corner

Funzione: Assistenza agli Organi Istituzionali e Custodia Sede Istituzionale di Cà Corner

Processo: Assistenza Organi Istituzionali e ospiti e sorveglianza sede

Tipologia Utente: Amministratori

Descrizione Processo: Per assicurare l'assistenza agli Organi Istituzionali e il loro trasporto nonché per garantire la sorveglianza e l'accesso alla sede di Cà Corner è necessaria la turnazione del personale addetto ai servizi

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Trasparenza	Registrazione utenza	Tenuta registro informatico per il trasporto amministratori indicando le località, la quantità dei passeggeri e le ore di navigazione	Frequenza di registrazione informatica dei viaggi di trasporto amministratori con motoscafi	giornaliera

Servizio: Servizi sociali

Funzione: Assistenza minori riconosciuti da un solo genitore

Processo: Gestione interventi a favore dei minori riconosciuti da un solo genitore.

Tipologia Utente: Comuni

Descrizione Processo: Il servizio cura i rapporti con i comuni di residenza del minore convenzionati e la gestione diretta dei servizi nei casi in cui non è stata stipulata la convenzione con il Comune

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Accessibilità	Multimediale	Informazioni in web sulle modalità di funzionamento del servizio	Periodicità di aggiornamento delle informazioni sul sito web	annuale
Efficacia	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate	Percentuale di richieste evase nei termini sul numero totale richieste presentate e accoglibili	100%
Tempestività	Tempestività di risposta	Puntualità nel rimborso ai Comuni convenzionati e nel pagamento delle rette in caso di gestione diretta.	Numero giorni necessari per la liquidazione dalla data di verifica della regolarità della richiesta di pagamento.	30 giorni

Servizio: Servizi sociali

Funzione: Trasporto scolastico di studenti disabili ai servizi di istruzione secondaria superiore della Provincia.

Processo: Trasporto degli alunni altrimenti abili degli istituti superiori

Tipologia Utente: Studenti altrimenti abili degli istituti superiori della provincia - comuni del territorio

Descrizione Processo: In base al regolamento provinciale, la Provincia prevede che il nucleo familiare interessato si rivolga al comune di residenza, che, a sua volta provvede alla raccolta delle istanze, all'organizzazione e alla gestione degli interventi, all'inoltro della domanda alla provincia e alla rendicontazione degli interventi effettuati.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Accessibilità	Multimediale	Informazioni in web sulle modalità di fruizione del servizio	Periodicità dell'aggiornamento delle informazioni sul sito	annuale
Efficacia	Compiutezza	Esaustività delle prestazioni erogate	Percentuale richieste evase nei termini sul numero totale richieste accoglibili	100%
Tempestività	Tempestività	Tempestività di effettuazione degli adempimenti	Numeri giorni medi per l'erogazione dei trasferimenti economici ai Comuni dalla presentazione della rendicontazione (annuale)	60 giorni

Servizio: Trasporti

Funzione: Trasporto privato

Processo: Autorizzazioni e abilitazioni

Tipologia Utente: Operatori economici del settore

Descrizione Processo: Il servizio svolge le funzioni autorizzatorie in materia di trasporto in conto proprio e in conto terzi

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività di conclusione dei procedimenti	Percentuale di procedimenti conclusi in anticipo del 15% rispetto ai termini di legge/regolamento sul numero totale di istanze pervenute	95%

Servizio: Trasporti

Funzione: Trasporto privato

Processo: Vigilanza sulle attività di trasporto privato

Tipologia Utente: Titolari di autorizzazioni, abilitazioni, ecc

Descrizione Processo: Il servizio consiste nelle attività di vigilanza sul trasporto privato in conto proprio e in conto terzi

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività di risposta	Numero giorni necessari per l'audizione degli interessati dalla data di richiesta	10 giorni

Servizio: Trasporti

Funzione: Trasporto pubblico locale

Processo: Gestione e controllo del servizio pubblico locale extraurbano

Tipologia Utente: Enti e Aziende di trasporto pubblico locale

Descrizione Processo: Le attività consistono nella gestione dei contratti di servizio con le Aziende concessionarie del trasporto pubblico locali e nell'esercizio di funzioni autorizzatori agli enti interessati

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività di i conclusione dei procedimenti	Percentuale di procedimenti conclusi con un termine inferiore al 15% di quello massimo di legge/regolamento sul numero totale di richieste pervenute nell'anno	95%

Servizio: Trasporti

Funzione: Trasporto pubblico locale

Processo: Pianificazione del trasporto pubblico locale

Tipologia Utente: Regione - Utenti servizio trasporto

Descrizione Processo: L'attività riguarda la pianificazione del trasporto pubblico locale (TPL)

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività di risposta di conclusione dei procedimenti	Percentuale di procedimenti conclusi in anticipo del 15% rispetto ai termini di legge/regolamento sul numero totale istanze pervenute	90%

Servizio: Turismo

Funzione: Turismo

Processo: Autorizzazione e controllo delle agenzie viaggi e turismo, e delle professioni turistiche.

Tipologia Utente: Soggetti interessati - titolari agenzie di viaggi e di turismo - esercenti professioni turistiche

Descrizione Processo: Il servizio comprende le attività autorizzative e di controllo delle agenzie di viaggio, delle agenzie turistiche e delle professioni turistiche

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività nella conclusione dei procedimenti	Numero di giorni di ritardo su singola scadenza di legge o regolamento	0

Servizio: Turismo

Funzione: Turismo

Processo: Classificazione e controllo delle strutture ricettive

Tipologia Utente: Titolari di strutture ricettive

Descrizione Processo: IL servizio svolge l'attività di classificazione e controllo delle strutture ricettive alberghiere, extra-alberghiere e all'aperto.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività nella conclusione dei procedimenti	Numero di giorni di ritardo su singola scadenza di legge o regolamento	0

Servizio: Turismo

Funzione: Turismo

Processo: Vigilanza sulle attività di informazione e accoglienza turistica dell'APT di Venezia

Tipologia Utente: Azienda di promozione turistica di Venezia

Descrizione Processo: L'attività di informazione, accoglienza e statistica sono affidate alla Azienda consortile di promozione turistica, Apt.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività di conclusione dei procedimenti di controllo	Giorni di ritardo rispetto dei termini di legge nell'attività di controllo degli atti fondamentali dell'APT	0

Servizio: Urbanistica

Funzione: Pianificazione del territorio

Processo: Approvazione atti di pianificazione comunale

Tipologia Utente: Comuni

Descrizione Processo: L'attività consiste nella valutazione delle varianti urbanistiche ai PRG, degli Accordi di programma, dei PAT / PATI, dei SUAP

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Rispetto dei termini di legge o di regolamento per l'emissione del parere	Percentuale di pareri emessi sul totale dei pareri previsti per i procedimenti avviati e completati	100%

Servizio: Urbanistica

Funzione: Pianificazione del territorio

Processo: Autorizzazioni in materia di paesaggio e beni ambientali

Tipologia Utente: Privati ed enti pubblici

Descrizione Processo: l'attività consiste nell'istruttoria dei procedimenti per le autorizzazioni paesaggistiche

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività di conclusione dei procedimenti	Percentuale di provvedimenti rilasciati 5 giorni prima del termine stabilito per legge sul numero totale dei procedimenti avviati	80%

Servizio: Urbanistica

Funzione: Pianificazione del territorio

Processo: Controllo sugli atti comunali e esercizio poteri sostitutivi in materia urbanistica

Tipologia Utente: Comuni interessati e privati ricorrenti

Descrizione Processo: L'attività consiste nell'istruttoria dei procedimenti di cui all'art. 30 della LR n. 11/2004, finalizzati al controllo dell'attività urbanistica comunale

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività di conclusione dei procedimenti	Percentuale dei procedimenti conclusi nei termini di legge sul numero dei procedimenti di controllo avviati	100%

Servizio: Urbanistica

Funzione: Pianificazione del territorio

Processo: Piano Territoriale di Coordinamento Provinciale (PTCP)

Tipologia Utenza: Comuni e enti pubblici

Descrizione Processo: Il servizio provvede all'aggiornamento del PTCP in base alle novità legislative e degli indirizzi programmatori della Provincia e alle modifiche dei Piani regionali

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Accessibilità	Multimediale	Pubblicazione sul web delle informazioni sulle varianti al PTCP	numero giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni in web dalla data di approvazione del Consiglio provinciale	30 giorni

Servizio: URP

Funzione: Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

Processo: Front office per vari servizi provinciali

Tipologia Utente: Tutti i soggetti interessati e gli utenti di diversi servizi provinciali

Descrizione Processo: Il servizio URP e decentramento svolge attività di sportello per il pubblico nelle otto sedi di Mestre, Venezia, Cavarzere, Chioggia, Dolo, Mirano, Portogruaro e San Donà

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Accessibilità	Fisica	Accesso del pubblico agli sportelli URP	Percentuale di sportelli URP aperti al pubblico con orario minimo garantito [dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13 e il martedì su appuntamento] su numero complessivo di sportelli (n. 6)	100%
Tempestività	Tempestività	Tempestività di risposta	Percentuale di documenti singoli o cumulativi rilasciati immediatamente o entro 5 gg su numero complessivo richieste per tesserini caccia e pesca zona A, vendita bollini verdi, raccolta e distribuzione documentazioni per pratiche relative a caccia, pesca.	100%

Servizio: Viabilità

Funzione: Gestione del sistema viabilistico provinciale

Processo: Atti di assenso relativi al sistema viabilistico provinciale

Tipologia Utente: Soggetti interessati

Descrizione Processo: Rilascio di autorizzazioni e concessioni mediante l'esercizio del potere autoritativo.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività	Tempestività di conclusione dei procedimenti	Percentuale di pratiche evase entro un termine medio inferiore a 20 giorni rispetto ai termini di legge e di regolamento su numero totale di istanze pervenute	100%

Servizio: Viabilità

Funzione: Gestione del sistema viabilistico provinciale

Processo: Manutenzione del sistema viabilistico

Tipologia Utenza: Utenti delle strade provinciali

Descrizione Processo: Interventi di riparazione, rinnovamento e sostituzione necessari ad integrare o a mantenere in efficienza il sistema viabilistico. Nella definizione di sistema viabilistico (rete stradale, ponti e viadotti) si intendono compresi tutti gli elementi che compongono l'infrastruttura stradale, ovvero la struttura stradale, gli impianti, i dispositivi di protezione e la segnaletica.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività di effettuazione della prestazione	Tempo massimo per intervenire sulla segnalazione di intervento pervenuta via web. [Le segnalazioni di intervento che pervengono via web sono per: illuminazione pubblica, impianti]	Percentuale di interventi eseguiti entro il tempo previsto sul numero totale di interventi eseguiti	90%

Servizio: Viabilità

Funzione: Gestione del sistema viabilistico provinciale

Processo: Sviluppo del sistema viabilistico

Tipologia Utenza: Utenti strade provinciali

Descrizione Processo: Progettazione, costruzione e manutenzione straordinaria della rete stradale provinciale, dei ponti e dei viadotti, ivi compresi gli interventi di nuova costruzione e miglioramento. Nella definizione di sistema viabilistico (rete stradale, ponti e viadotti) si intendono compresi tutti gli elementi che compongono l'infrastruttura stradale, ovvero la struttura stradale, gli impianti, i dispositivi di protezione e la segnaletica.

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione sottodimensione	Formula Indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività	Tempestività di effettuazione della prestazione	Rispetto del cronoprogramma	Percentuale di opere realizzate nel rispetto del cronoprogramma sul numero totale di opere realizzate	90%
Trasparenza	Contenuti	Pubblicazione sul sito web delle opere/lavori appaltati con la tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web del cronoprogramma dei lavori	2 giorni
	Responsabile	Pubblicazione sul sito web del Responsabile del procedimento delle opere/lavori appaltati	Numero di giorni necessari per l'inserimento sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del procedimento dalla data di consegna dei lavori	2 giorni