

			ANNO 2012			
PROCESSI PRIMARI			Fonte	Tempo medio di erogazione del servizio CCIAA Pisa	Tempo medio di benchmarking Toscana	Note
Macro Processo	Processo	Servizio				
P_1 Anagrafico- Certificativo	P_1.1 Tenuta Registro Imprese e Rea - Albo Artigiani	Lavorazione Pratiche telematiche Registro Imprese (al netto sospensioni)	Progetto di Benchmarking operativo	2,6 gg	4,5 gg	
		Lavorazione Pratiche telematiche Registro Imprese (comprese le sospensioni)	Progetto di Benchmarking operativo	14,8 gg	9,8 gg	
	P_1.2 Attività certificativa e di rilascio documenti e dispositivi di firma digitale					I dati saranno presenti a partire dal 2013 Dati 2012 parziali a seguito avvio a metà anno del progetto di qualità dell'Area anagrafico certificativa
	P_1.3 Tenuta Albi e Ruoli	Tempi medi di attesa sportello polifunzionale + Registro Imprese	Rilevazione interna della Camera	7 minuti		
P_2 Regolamentativo (Amministrativo)	P_2.1 Brevetti e Marchi					I dati saranno presenti a partire dal 2013 Dati 2012 parziali a seguito avvio a metà anno del progetto di qualità dell'Area anagrafico certificativa
	P_2.2 Registro informatico protesti					I dati saranno presenti a partire dal 2013 Dati 2012 parziali a seguito avvio a metà anno del progetto di qualità dell'Area anagrafico certificativa
	P_2.6 Sanzionatorio					I dati saranno presenti a partire dal 2013 Dati 2012 parziali a seguito avvio a metà anno del progetto di qualità dell'Area anagrafico certificativa
P_4 Giustizia alternativa	P_4.1 Conciliazione e Mediazione	Percentuale delle conciliazioni concluse nell'anno entro 4 mesi	Progetto di Benchmarking operativo	93,00%		Altri dati saranno presenti a partire dal 2013 Dati 2012 parziali a seguito avvio a metà anno del progetto di qualità dell'Area anagrafico certificativa
P_7 Promozione del territorio e delle imprese	P_7.1 Promozione del territorio e delle imprese (iniziative organizzate dalla CCIAA)	Istruttoria e concessione dei contributi alle imprese per attività promozionali	Rilevazione interna della Camera	20 gg		

			ANNO 2012			
PROCESSI DI SUPPORTO			Fonte	Tempo medio di erogazione del servizio	Tempo medio di benchmarking Toscana	Note
Macro Processo	Processo	Servizio				
S_3 Affari Generali	S_3.1 Supporto agli Organi e Segreteria	Pubblicazione atti (giorni intercorrenti tra data ssunzione delle delibere di Giunta e di Consiglio e la data di inizio della pubblicazione)	Progetto di Benchmarking operativo	13 gg	18,3 gg	
S_6 Gestione Contabilità	S_6.2 Tenuta Contabilità	Lavorazione delle fatture passive	Progetto di Benchmarking	17 gg	21 gg	