

**Standard di qualità Area Servizi alle imprese - anno 2016**

L'area Servizi alle imprese eroga specifici servizi amministrativi alle imprese; tra i principali si segnala: rilascio di certificati e visure; evasione delle richieste di iscrizione, modifica e cancellazione del Registro Imprese e dell'Albo imprese artigiane; rilascio di Carnet Ata e certificati di origine; ricezione di domande di brevetto e marchio e consegna di attestati di brevetto; espletamento delle attività di controllo e verifica nel settore della metrologia legale; gestione del Bollettino ufficiale dei protesti ed evasione delle richieste di cancellazione e riabilitazione; rilascio delle carte cronotachigrafe; gestione procedure di conciliazione.

dimensioni	sottodimensioni	indicatore	descrizione indicatore	valore programmato (target)
accessibilità	accessibilità fisica	apertura dello sportello di accoglienza per il pubblico	numero ore di apertura settimanale con esclusione delle festività infrasettimanali	>=98% (ore 25,45' di apertura settimanale; 23,45' per i mesi di luglio-agosto e dicembre)
		chiarezza della segnaletica interna	reclami per segnaletica poco chiara	0
	accessibilità multicanale	aggiornamento informazioni relative alla fruibilità del servizio tramite sito istituzionale	evasione richieste di aggiornamento sito	<=3 giorni medi 0% evasioni oltre 5 gg
tempestività	tempestività	pratiche lavorate nei tempi norma (escluse le sospese)	media tempi di lavorazione pratiche entro i primi 5 giorni	>=87% di pratiche Registro Imprese evase entro i primi 5 giorni
		tempo medio intercorrente tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	media tra data di protocollazione richiesta e data di evasione	<=6,00 gg medi lavorativi per pratiche iscrizioni, modifiche e cancellazioni Registro Imprese
				a vista per rilascio certificati e visure Registro Imprese, Albo artigiani, Albi e Ruoli, Registro informatico protesti
				<=3,5 gg medi lavorativi per evasione pratiche cancellazione per avvenuto pagamento o illegittimità Registro Protesti
				<=5 gg medi lavorativi per prima emissione e rinnovo carte cronotachigrafe
<=60 gg medi lavorativi per le procedure di conciliazione				
trasparenza	Responsabile	aggiornamento delle citate informazioni nel sito istituzionale	evasione richieste di aggiornamento sito	<=3 giorni medi 0% evasioni oltre 5 gg
	costo del servizio			
	tempi di conclusione del procedimento			
	informazioni per poter richiedere il servizio			
efficacia	conformità	regolarità della prestazione erogata	Incidenza di non conformità rispetto al totale delle pratiche evase	<=5% per le pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione del Registro Imprese
				<=5% per le pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione dell'Albo imprese artigiane
				<=5% per le pratiche relative al rilascio di Carnet Ata e certificati di origine
				<=5% per le pratiche relative alla gestione del Registro Informatico dei protesti
				<=5% per le pratiche relative alle procedure di conciliazione
compiutezza	esaustività della prestazione erogata	incidenza delle pratiche sospese dall'ufficio per necessità di integrazione da parte degli utenti	<=30% per le pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione del Registro Imprese	

**Standard di qualità Ufficio Staff-Studi-Servizi innovativi - anno 2016**

L'Ufficio Staff-Studi-Servizi innovativi gestisce principalmente le pratiche inerenti l'erogazione di contributi alle imprese, tramite fondi camerali, regionali e comunitari. Svolge inoltre attività di studio dell'economia provinciale, attività inerenti indagini statistiche, rilascio di dispositivi innovativi quali la firma digitale e sensibilizzazione dell'utilizzo della PEC e dei servizi di accesso on-line alle informazioni camerali (telemaco)

dimensioni	sottodimensioni	indicatore	descrizione indicatore	valore programmato (target)
accessibilità	accessibilità fisica	apertura dello sportello di accoglienza per il pubblico	numero ore di apertura settimanale con esclusione delle festività infrasettimanali	>=98% (ore 25,45' di apertura settimanale; 23,45' per i mesi di luglio-agosto e dicembre)
		chiarezza della segnaletica interna	reclami per segnaletica poco chiara	0 reclami
	accessibilità multicanale	aggiornamento informazioni relative alla fruibilità dei servizi tramite sito istituzionale	evasione richieste di aggiornamento sito	<=3 giorni medi 0% evasioni oltre 5 gg
tempestività	tempestività	tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	media tra data di protocollazione richiesta e data di evasione	<=80 gg medi liquidazione (incluse revoche) domande bando LR 4/2005 diverse annualità - Turismo, fermo restando il rispetto del termine massimo di 90 gg
				<=80 gg medi liquidazione (incluse revoche) domande impenditoria femminile (LR 11/11) e giovanile (LR 5/12) diverse annualità, fermo restando il rispetto del termine massimo di 90 gg
trasparenza	Responsabile	aggiornamento delle citate informazioni nel sito istituzionale	evasione richieste di aggiornamento sito	<=3 giorni medi 0% evasioni oltre 5 gg
	costo del servizio			
	tempi di conclusione del procedimento			
	informazioni per poter richiedere il servizio			
efficacia	conformità	regolarità della prestazione erogata	Incidenza di non conformità rispetto al totale delle pratiche evase	<=5%
	affidabilità/compiutezza	pertinenza ed esaustività della prestazione erogata	reclami ricevuti	max 2