

## 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)	consuntivo
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)	99% (rispetto dell'orario di apertura settimanale previsto in sede di programmazione)
		chiarezza della segnaletica interna	reclami per segnaletica poco chiara	0	0 reclami
	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	3,1 giorni medi 0% evasioni oltre 5 giorni
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	92,24% di pratiche RI 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 di calendario per pratiche iscrizioni, modifiche e cancellazioni Registro Imprese	4,5 gg medi di calendario 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	a vista
				<=3,5 gg medi di calendario per evasione pratiche cancellazione per avvenuto pagamento o illegittimità Registro Protesti	1,98 giorni medi di calendario per evasione pratiche cancellazione per avvenuto pagamento o illegittimità Registro Protesti
				<=5 gg medi lavorativi per prima emissione e rinnovo carte cronotachigrafe	3,58 giorni medi lavorativi per prima emissione e rinnovo carte cronotachigrafe
				<=60 gg medi di calendario per le procedure di conciliazione	47 giorni medi di calendario per 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	3,1 giorni medi 0% evasioni oltre 5 giorni
	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	0,14% per le pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione del Registro Imprese
				<=5% per le pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione dell'Albo imprese artigiane	0,12% 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	0,13% per le pratiche al rilascio di Carnet Ata e certificati di origine
				<=5% per le pratiche relative alla gestione del Registro Informatico dei protesti	2,03% per le pratiche relative alla gestione del Registro Informatico dei protesti
				<=5% per le pratiche relative alle procedure di conciliazione	6,3% 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	25,23% di pratiche sospese	