

### 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)	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 reclami	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	3,1 giorni medi 0% evasioni oltre 5 giorni
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	53 giorni medi per per la liquidazione della pratiche inerenti i lbando LR 4/2005 diverse annualità - Turismo
				<=80 gg medi liquidazione (incluse revoche) domande imprenditoria femminile (LR 11/11) e giovanile (LR 5/12) diverse annualità, fermo restando il rispetto del termine massimo di 90 gg	25 giorni medi per la liquidazione domande imprenditoria femminile (LR 11/11) e giovanile (LR 5/12) diverse annualità
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%	1,48%
	affidabilità/compiutezza	pertinenza ed esaustività della prestazione erogata	reclami ricevuti	max 2	0 reclamo