

**Standard di qualità Area Servizi alle imprese - anno 2017**

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 del 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                                                          | <=3,5 giorni medi<br>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                                                          | <=3,5 giorni medi<br>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                                       |
|                                                           |                                               |                                                                                             |                                                                                                   |                                                                                                                         |
|                                                           | 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                                      |