

Standard di qualità Ufficio Staff-Studi-Servizi innovativi - anno 2017

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	<=3,5 giorni medi 0% evasioni oltre 5 gg	3,2 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	<=75 gg medi liquidazione - L.R. 4/2013 Bando per il rafforzamento ed il rilancio della competitività e per la realizzazione di progetti di aggregazione in rete, fermo restando il rispetto del termine massimo di 90 gg	45 giorni medi gg medi liquidazione - L.R. 4/2013 Bando per il rafforzamento ed il rilancio della competitività e per la realizzazione di progetti di aggregazione in rete
			termine finale entro cui adottare il provvedimento	<=140 gg dalla chiusura bando (30/11/2016 - salvo interruzioni e sospensioni) - per approvazione graduatoria provinciale POR FESR 2014 - 2020 Bando 2.3.A.1	20 giorni dalla chiusura bando (30/11/2016 - tenuto conto di interruzioni e sospensioni) - per approvazione graduatoria provinciale POR FESR 2014 -2020 Bando 2.3.A.1
trasparenza	Responsabile	aggiornamento delle citate informazioni nel sito istituzionale	evasione richieste di aggiornamento sito	<=3,5 giorni medi 0% evasioni oltre 5 gg	3,2 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%	0,00%
	affidabilità/compiutezza	pertinenza ed esaustività della prestazione erogata	reclami ricevuti	max 2	0 reclami