

**CAMERA DI COMMERCIO RIVIERE DI LIGURIA – IMPERIA LA SPEZIA SAVONA
STANDARD DI QUALITA' 2024/2025**

FAMIGLIA	SERVIZIO	SERVIZIO/UFFICIO	STANDARD DI QUALITA'	INDICATORE	Target
AMBIENTE	Registro produttori apparecchiature elettriche/elettroniche, pile e accumulatori	Regolazione del Mercato	Evasione entro 5 giorni lavorativi (se pratica corretta)	Numero pratiche con evasione > 5 gg.	zero
AMBIENTE	MUD – rilascio visure e elaborazioni	Regolazione del Mercato	Evasione entro 5 giorni lavorativi	Numero pratiche con evasione > 5 gg.	zero
BREVETTI E MARCHI	Deposito di brevetti	Regolazione del Mercato	Trasmissione all'UIBM delle domande entro 10 giorni dal deposito	Numero pratiche con trasmissione > 10 gg.	zero
CARTE TACHIGRAFICHE E TACHIGRAFI	Rilascio carte tachigrafiche	Metrico e Attività di vigilanza	Rilascio/rinnovo entro 12 giorni	Numero pratiche con rilascio/rinnovo > 12 gg.	zero
CARTE TACHIGRAFICHE E TACHIGRAFI	Autorizzazioni per il montaggio, attivazione, controlli periodici e riparazione dei tachigrafi digitali	Metrico e Attività di vigilanza	Sopralluogo presso l'officina del richiedente entro 15 giorni dalla protocollazione della domanda	Numero pratiche con sopralluogo > 15 gg.	zero
CARTE TACHIGRAFICHE E TACHIGRAFI	Autorizzazioni per il montaggio, attivazione, controlli periodici e riparazione dei tachigrafi digitali	Metrico e Attività di vigilanza	In caso di istanza per autorizzazione o estensione, trasmissione al Ministero entro 7 giorni dall'esecuzione del sopralluogo con esito positivo In caso di istanza di rinnovo, trasmissione al dirigente della proposta di provvedimento di rinnovo	Numero pratiche con trasmissione alla figura competente > 7 gg.	zero
CARTE TACHIGRAFICHE E TACHIGRAFI	Autorizzazioni per il montaggio, attivazione, controlli periodici e riparazione dei tachigrafi digitali	Metrico e Attività di vigilanza	Registrazione dell'atto ministeriale o del provvedimento dirigenziale nel sistema informativo entro 7 giorni dal ricevimento e comunicazione all'utente per il ritiro	Numero pratiche con registrazione nel sistema informativo > 7 gg.	zero
CONCORSI A PREMIO	Intervento per operazioni di assegnazione premi/chiusura concorsi	Regolazione del Mercato	Risposta entro 10 gg dalla presentazione della richiesta (se pratica corretta e completa)	numero richieste con risposta > 10 gg.	zero
DIRITTO ANNUALE	Richieste di verifica pagamenti diritto Annuale	Digitalizzazione e Agevolazioni	Entro 10 giorni dalla data della richiesta o della sua integrazione	Numero pratiche con evasione > 10 gg.	zero
DIRITTO ANNUALE	Richieste di informazioni su diritto annuale a seguito emissione ruolo	Risorse Finanziarie e Partecipate	Entro 10 giorni dalla data della richiesta o della sua integrazione	Numero pratiche con evasione > 10 gg.	zero
FIRMA DIGITALE	Rilascio dispositivi di firma digitale	Azienda Speciale Riviera di Liguria	Appuntamento entro 5 gg. lavorativi dalla richiesta (salvo espressa richiesta dell'utente per date successive allo standard)	Numero casi di appuntamento assegnati > 5 gg.	zero
FIRMA DIGITALE	Rilascio dispositivi di firma digitale	Azienda Speciale Riviera di Liguria	Rilascio CNS/Token giorno dell'appuntamento	Numero CNS/Token rilasciati non nel giorno dell'appuntamento	zero
INCENTIVI E AGEVOLAZIONI	Servizi informativi	Digitalizzazione e Agevolazioni	Appuntamento entro 5 gg. lavorativi dalla richiesta (salvo espressa richiesta dell'utente per date successive allo standard)	Numero casi di appuntamento assegnati > 5 gg.	zero
MEDIAZIONE E COMPOSIZIONE NEGOZIATA	Composizione negoziata	Regolazione del Mercato	Evasione entro 2 giorni lavorativi dalla data di presentazione dell'istanza sul portale	Numero richieste con evasione > 2 gg.	zero

MEDIAZIONE E COMPOSIZIONE NEGOZIATA	Mediazione	Regolazione del Mercato	Invio lettera di convocazione al primo incontro alle parti e al Mediatore entro 15 giorni dal deposito della domanda	Numero casi di convocazione inviate > 15 gg.	zero
MEDIAZIONE E COMPOSIZIONE NEGOZIATA	Mediazione	Regolazione del Mercato	Primo incontro di mediazione non prima di 20 giorni e non oltre 40 giorni dalla data di deposito della domanda di mediazione	Numero casi di primo incontro > 40 gg. (esclusi casi espressamente richiesti dalla parte)	zero
METROLOGIA LEGALE	Iscrizione e cancellazione dal registro degli assegnatari marchi orafi	Metrico e Attività di vigilanza	Tempo dalla ricezione della domanda: 30 gg	N. iscrizioni/cancellazioni > 30 gg	zero
PROTESTI	Cancellazione dall'elenco ufficiale dei protesti cambiari	Regolazione del Mercato	Tempo massimo impiegato per l'emissione del provvedimento di cancellazione : 15 giorni	N. protesti cancellati con provvedimento emesso > 15 gg	zero
PROTESTI	Pubblicazione elenchi protesti inviati telematicamente	Regolazione del Mercato	Tempo massimo impiegato per la pubblicazione: 10 giorni	N. elenchi protesti pubblicati > 10 gg	zero
PUNTO IMPRESA DIGITALE (PID)	Servizi informativi	Digitalizzazione e Agevolazioni	Appuntamento entro 5 gg. lavorativi dalla richiesta (salvo espressa richiesta dell'utente per date successive allo standard)	Numero casi di appuntamento assegnati > 5 gg.	zero
REGISTRO IMPRESE E ALBO ARTIGIANI	Pratica telematica iscrizione, modifica, cancellazione Registro Imprese o AIA	Servizi Anagrafici per l'Impresa	Evasione entro 5 giorni (se pratica corretta e completa) o sospensione con richiesta di regolarizzazione (se irregolare)	Numero pratiche con evasione > 5 gg.	zero
REGISTRO IMPRESE E ALBO ARTIGIANI	Evasione dei bilanci depositati	Servizi Anagrafici per l'Impresa	Evasione entro 60 giorni dei bilanci	Numero bilanci regolari evasi > 60 gg	zero
REGISTRO IMPRESE E ALBO ARTIGIANI	Pratica iscrizione, modifica, cancellazione sezione artigiana	Servizi Anagrafici per l'Impresa	Comunicazione dei provvedimenti entro 5 giorni lavorativi dalla decisione del Presidente CPA o dalla delibera	Numero provvedimenti comunicati > 5 gg lavorativi dalla decisione Presidente CPA o dalla delibera	zero
REGISTRO IMPRESE E ALBO ARTIGIANI	Ruolo periti ed esperti, Conducenti, Elenco Raccomandatori marittimi	Servizi Anagrafici per l'Impresa	Per pratica incompleta, richiesta di regolarizzazione entro 20 giorni lavorativi dalla data del protocollo di arrivo	Numero richieste di regolarizzazione > 20 gg dalla data del protocollo di arrivo	zero
REGISTRO IMPRESE E ALBO ARTIGIANI	Ruolo periti ed esperti, Conducenti, Elenco Raccomandatori marittimi	Servizi Anagrafici per l'Impresa	Provvedimento entro 60 giorni dalla data di deposito dell'istanza, salvo l'interruzione dei termini in seguito a preavviso di rigetto o impedimenti della Commissione Raccomandatori	Numero casi di firma provvedimento > 60 gg	zero
REGISTRO IMPRESE E ALBO ARTIGIANI	Ruolo periti ed esperti, Conducenti, Elenco Raccomandatori marittimi	Servizi Anagrafici per l'Impresa	Invio lettere di notifica del provvedimento agli interessati entro 5 giorni lavorativi dalla data del provvedimento dirigenziale	Numero lettere di notifica > 5 gg lavorativi dalla data del provvedimento dirigenziale	zero

REGISTRO IMPRESE E ALBO ARTIGIANI	Bollatura libri e formulari	Servizi Anagrafici per l'Impresa	Bollatura libri entro sette giorni lavorativi dal deposito regolare.	N. casi di bollatura libri > 7 gg	zero
REGISTRO IMPRESE E ALBO ARTIGIANI	Rilascio attestazione parametri finanziari	Servizi Anagrafici per l'Impresa	Rilascio attestazione entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta	N. casi di rilascio attestazione > 10 gg	zero
REGISTRO IMPRESE E ALBO ARTIGIANI	Rilascio visure, copie atti, elenchi	Servizi Anagrafici per l'Impresa	In caso di richiesta non allo sportello invio dell'avviso di pagamento entro 3 giorni lavorativi e rilascio del servizio entro 3 giorni lavorativi successivi al pagamento	N. casi di invio avviso di pagamento >3 gg e n. casi di emissione successiva al pagamento > 3 g.	zero
REGISTRO IMPRESE E ALBO ARTIGIANI	Domande di accesso e dichiarazione di apertura di procedure concorsuali e loro Omologazione e revoca	Servizi Anagrafici per l'Impresa	Evasione entro il giorno successivo per i provvedimenti del tribunale pervenuti entro le ore 12.00	Numero pratiche con evasione > 10 gg.	zero
REGISTRO IMPRESE E ALBO ARTIGIANI	Composizione Negoziata della crisi di impresa: richiesta di misure protettive	Servizi Anagrafici per l'Impresa	Evasione entro il giorno successivo per le richieste pervenute entro le ore 12.00	Numero pratiche con evasione > il giorno successivo	zero
SANZIONI	istanza di dissequestro	Regolazione del Mercato	Tempo massimo impiegato per la risposta alla richiesta: 10 giorni dalla protocollazione	N. risposte con ordinanza emessa > 10 gg	zero
URP E RELAZIONI CON IL PUBBLICO	Informazioni all'utenza via e-mail	Comunicazione	Risposta entro 3 giorni lavorativi	N. risposte (informazioni) > 3 gg	zero
URP E RELAZIONI CON IL PUBBLICO	Segnalazioni via e-mail	Comunicazione	Risposta entro 5 giorni lavorativi	N. risposte (segnalazioni) > 5 gg	zero
A SECONDA DEL BANDO	Bandi per incentivi/voucher alle imprese	Sviluppo Territoriale, Turismo, Internazionalizzazione Orientamento al lavoro e informazione economica Digitalizzazione e Agevolazioni	Provvedimento di concessione del contributo entro 90 giorni dal termine di presentazione delle domande o entro il diverso termine indicato nel bando	N. provvedimenti di concessione > 90 gg (o termine diverso indicato dal bando)	zero
A SECONDA DEL BANDO	Bandi per incentivi/voucher alle imprese	Sviluppo Territoriale, Turismo, Internazionalizzazione Orientamento al lavoro e informazione economica Digitalizzazione e Agevolazioni	Provvedimento di liquidazione entro 90 giorni dal termine di presentazione della rendicontazione o entro il diverso termine indicato nel bando	N. provvedimenti di liquidazione > 90 gg (o termine diverso indicato dal bando)	zero

CONTRIBUTI PER EVENTI CALAMITOSI	Bandi per contributi alle imprese	Digitalizzazione e Agevolazioni	Entro 30 gg dalla scadenza del termine per la presentazione delle domande di concessione istruttoria delle stesse e invio alla Regione dell'elenco delle istanze. Dal decreto di concessione della Regione 10 gg per comunicazione di avvenuta concessione all'impresa (che contiene anche il termine per la rendicontazione)	N. elenchi con pratiche istruite trasmesse alla Regione ai fini del decreto di concessione oltre i 30 gg N. comunicazioni alle imprese interessate dell'avvenuta concessione oltre i 10 gg.	zero
CONTRIBUTI PER EVENTI CALAMITOSI	Bandi per contributi alle imprese	Digitalizzazione e Agevolazioni	Dalla domanda di rendicontazione 40 gg per l'istruttoria e la trasmissione alla Regione	N. domande di rendicontazione con istruttoria e trasmissione alla Regione oltre i 40 gg	zero