

Macro Processo	Processo	Sotto Processo	Indicatore	Fonte	Monitoraggio 31.12.2014
P_1 Anagrafico- Certificativo	P_1.1 Tenuta Registro Imprese e Rea - Albo Artigiani	P_1.1.1 Registro Imprese e Rea, Albo Artigiani	Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche incluse PEC (al netto del tempo di sospensione)	Progetto di Benchmarking operativo	3,00 gg
		P_1.2 Attività certificativa e di rilascio documenti e dispositivi di firma digitale	P_1.2.1 Certificati e visure, elenchi e copie atti	Tempo di rilascio visure delle imprese iscritte al RI/ REA/ AA	Sistema di gestione qualità
	Tempo di rilascio elenchi imprese			Sistema di gestione qualità	2 gg *
	P_1.2.2 Dispositivi di firma digitale		Tempi medi di rilascio dispositivi di firma digitale	Sistema di gestione qualità	2 gg*
	P_1.2.3 Rilascio certificati a valere per l'estero		Tempo medio di rilascio certificati di origine, vidimazione su fatture e visto di legalizzazione firma, rilascio o rinnovo codice meccanografico	Sistema di gestione qualità	1 gg*
		Tempo medio di rilascio carnet ATA	Sistema di gestione qualità	2,9 gg* **	
P_2 Regolamentativo (Amministrativo) Regolazione del Mercato	P_2.1 Brevetti e Marchi	P_2.1.1 Gestione domande	Tempi medi dal deposito brevetti e marchi all'inoltro all'UIBM del Ministero (cartaceo e telematico)	Sistema di gestione qualità	3 gg
		P_2.1.2 Consulenza tecnologica e brevettuale	Tempi medi per organizzazione incontri con consulenti per assistenza alle imprese	Sistema di gestione qualità	11,8 gg
	P_2.2 Registro informatico protesti	P_2.2.1 Gestione elenco protesti	Tempo medio di evasione delle istanze di cancellazione dal registro dei protesti	Sistema di gestione qualità	5 gg
P_4 Giustizia Alternativa	P_4.1 Conciliazione e Mediazione	P_4.1.1 Conciliazione e Mediazione	Giorni medi di durata delle conciliazioni concluse nel 2014	Progetto di Benchmarking operativo	44 gg
	P_4.2 Arbitrato e Camera Arbitrale	P_4.2.1 Arbitrato e Camera Arbitrale	Giorni medi di durata controversie (arbitrato)	Sistema di gestione qualità	€ 156
<b>Macro Processo</b>	<b>Processo</b>	<b>Sotto Processo</b>			
S_3 Affari Generali	S_3.1 Supporto agli Organi e Segreteria	S_3.1.1 Segreteria Generale	Pubblicazione atti: Giorni medi che intercorrono tra la data di assunzione delle delibere di Giunta e di Consiglio e la data d'inizio della pubblicazione	Progetto di Benchmarking operativo	15 gg
S_6 Gestione Contabilità	S_6.2 Tenuta Contabilità	S_6.2.1 Ciclo attivo e passivo	Tempi medi di pagamento delle fatture passive	Progetto di Benchmarking operativo	35 gg

\* si intendono giorni lavorativi

\*\* si segnala che per questo servizio l'ufficio ricorda con l'utente il giorno del rilascio