

**IL MONITORAGGIO DEI TEMPI PROCEDIMENTALI: LIVELLI DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

AREA competente	Servizio competente	Macro Processo	Tempi medi di erogazione dei servizi CCIAA Maremma e Tirreno		Monitoraggio 2024	Monitoraggio 2023	Monitoraggio 2022	Monitoraggio 2021	Monitoraggio 2020	Termine di legge/regolamento		
AREA II	Anagrafico Certificativo	C1 Anagrafico-Certificativo	Tenuta Registro Imprese e Rea - Albo Artigiani	P_1.1.1 Registro Imprese e Rea, Albo Artigiani	Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche Registro Imprese (al netto del tempo di sospensione)	1	1,1	1,7	3,3	2	5 gg.	
AREA II	Anagrafico Certificativo				Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche Albo Imprese Artigiane (al netto del tempo di sospensione)	1	1,1	1,7	3,3	2	5 gg.	
AREA II	Anagrafico Certificativo		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, copie atti societari e documenti, copie bilanci da archivio ottico e da archivio cartaceo	1,42	2,55	2	2	2	15 gg.	
AREA I	Innovazione e Digitalizzazione				P_1.2.2 Dispositivi di firma digitale	Tempi medi di rilascio dispositivi di firma digitale	3,32	2,62	5 gg su appuntamento; sempre «a vista»	5 gg su appuntamento; sempre «a vista»	5 gg su appuntamento; sempre «a vista»	Termine generale 30 giorni
AREA III	Promozione e Sviluppo economico				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	0,93	1,05	1,19	1,25	1	5 gg.
AREA III	Promozione e Sviluppo economico					Tempo medio di rilascio carnet ATA	1	1	1	1,31	1	5 gg.
AREA III	Regolazione e del Mercato	C2 Regolazione e tutela del mercato	Registro informatico protesti	P_2.2.1 Gestione elenco protesti	Tempo medio di evasione delle istanze di cancellazione dal registro dei protesti	4,38	4,94	6	3,5	7,73	25 gg.	
AREA III	Regolazione e del Mercato		Brevetti e marchi		Tempo medio di evasione delle domande brevetti e marchi	0,44	0,88	0,8	1,09	1,5	10 gg.	
AREA III	Regolazione e del Mercato		Metrologia Legale	P_3.2.1 Verifica strumenti metrici	Tempi medi di evasione delle richieste di verifica strumenti metrici	20,75	7	10,83	7,54	9	termine di legge : 45 gg DM 93/2017 art. 4 comma 16 *dato rilevato fino al 18.3.2019 per le verifiche periodiche, annuale per le verifiche prime	
			Sanzionatorio		Tempo medio di emissione ordinanze ingiunzione	280,02	183,49	206,36	251,89	568,61	5 anni	
AREA III	Regolazione e del Mercato		Conciliazione e Mediazione	P_4.1.1 Conciliazione e Mediazione	Giorni medi di durata controversie (conciliazione)	76,72	85,40	89,79	72,01	121,70	Regolamento conciliazione CCIAA Maremma e Tirreno	
Azienda Speciale CSS	Azienda Speciale CSS		Arbitrato e Camera Arbitrale	P_4.2.1 Arbitrato e Camera Arbitrale	Giorni medi di durata controversie (arbitrato)	210	291	236	123,2	151	Regolamento arbitrato CCIAA Maremma e Tirreno	
STAFF	Camera Arbitrale											

**IL MONITORAGGIO DEI TEMPI PROCEDIMENTALI: LIVELLI DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

AREA competente	Servizio competente	Macro Processo	Tempi medi di erogazione dei servizi CCIAA Maremma e Tirreno			Monitoraggio 2024	Monitoraggio 2023	Monitoraggio 2022	Monitoraggio 2021	Monitoraggio 2020	Termine di legge/regolamento
AREA III	Promozione e Sviluppo economico	D1 Promozione e informazione economica alle imprese	Promozione indiretta del territorio e delle imprese	P_7.2.1 Erogazione contributi (anche per la partecipazione ad eventi organizzati da altri soggetti)	Contributi a favore delle imprese (Bando): Tempi medi concessione del contributo	13,68	20,86	17,63	14,07	17,34	Regolamento sull'erogazione dei contributi CCIAA Maremma e Tirreno
AREA I	Risorse Economiche e Finanziarie				Contributi a favore delle imprese (Bando): Tempi medi liquidazione del contributo	1	0,87	1,66	1,81	2,11	Regolamento sull'erogazione dei contributi CCIAA Maremma e Tirreno
SEGRETERIA GENERALE	Segreteria generale	A2 Rappresentanza, affari generali e segreteria	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	2,81	3,83	4,89	6,79	10,86	Termine generale 30 giorni
SEGRETERIA GENERALE	Segreteria generale	A1 Ciclo di gestione della performance	Pianificazione, Programmazione e Controllo	S_4.1.3 Gestione adempimenti in tema di Trasparenza e Anticorruzione	Tempo medio di evasione della richiesta di accesso civico	Nessuna richiesta	30 gg.				
AREA I	Risorse Economiche e Finanziarie	B3 Bilancio e finanza	Tenuta Contabilità	S_6.2.1 Ciclo attivo e passivo	Tempi medi di pagamento delle fatture passive	6,47	15,18	12,44	12,70	10,77	Termine generale 30 giorni