

RISULTATI DEL MONITORAGGIO PERIODICO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ ANNO 2025



01



COMUNICAZIONE MULTICANALE



INFORMAZIONI, ASSISTENZA E
PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO



PROTOCOLLO - GESTIONE
DOCUMENTALE E ARCHIVI





SERVIZIO



INDICATORE
DI QUALITÀ



DIMENSIONE



NORMATIVA



TERMINI
DI LEGGE



STANDARD
DI QUALITÀ



RISULTATO
2025

COMUNICAZIONE
MULTICANALE

Interruzioni non
programmate Servizio
Online

Continuità

Non superiori a 12

0

Aggiornamento delle
informazioni del sito
internet

Tempestività

Revisione
complessiva
almeno
trimestrale,
con indicazione
dell'ultima data
di revisione
sull'home page
del Portale

SI
Le revisioni sono state
effettuate nelle
seguenti date:
24/01/2025
17/02/2025
28/07/2025
27/10/2025



SERVIZIO



INDICATORE
DI QUALITÀ



DIMENSIONE



NORMATIVA



TERMINI
DI LEGGE



STANDARD
DI QUALITÀ



RISULTATO
2025

**INFORMAZIONI,
ASSISTENZA E
PARTECIPAZIONE
DEL CITTADINO**

Tempo medio di
risposta a richieste di
informazione inoltrate
a URP RISPONDE

Tempestività

5 gg

1,9 gg

Tempo medio di
risposta ai reclami

Tempestività

Direttiva PDCM
27/01/1994,
Legge 241/1990 e
ss.mm.ii

30 gg.

5 gg.

2,3 gg

Tempo medio di
evasione richieste
d'accesso
documentale, civico e
generalizzato

Tempestività

Legge 241/1990 e
ss.mm.ii.; D.Lgs.
33/2013

30 gg.

15 gg

4,6 gg



SERVIZIO



**INDICATORE
DI QUALITÀ**



DIMENSIONE



NORMATIVA



**TERMINI
DI LEGGE**



**STANDARD
DI QUALITÀ**



**RISULTATO
2025**

**PROTOCOLLO
GESTIONE
DOCUMENTALE E
ARCHIVI**

Tempo massimo di
risposta interlocutoria
alle richieste di ricerca
archivio di deposito o
storico

Tempestività

Entro 1 gg

0,0 gg.



ANAGRAFICO - CERTIFICATIVI



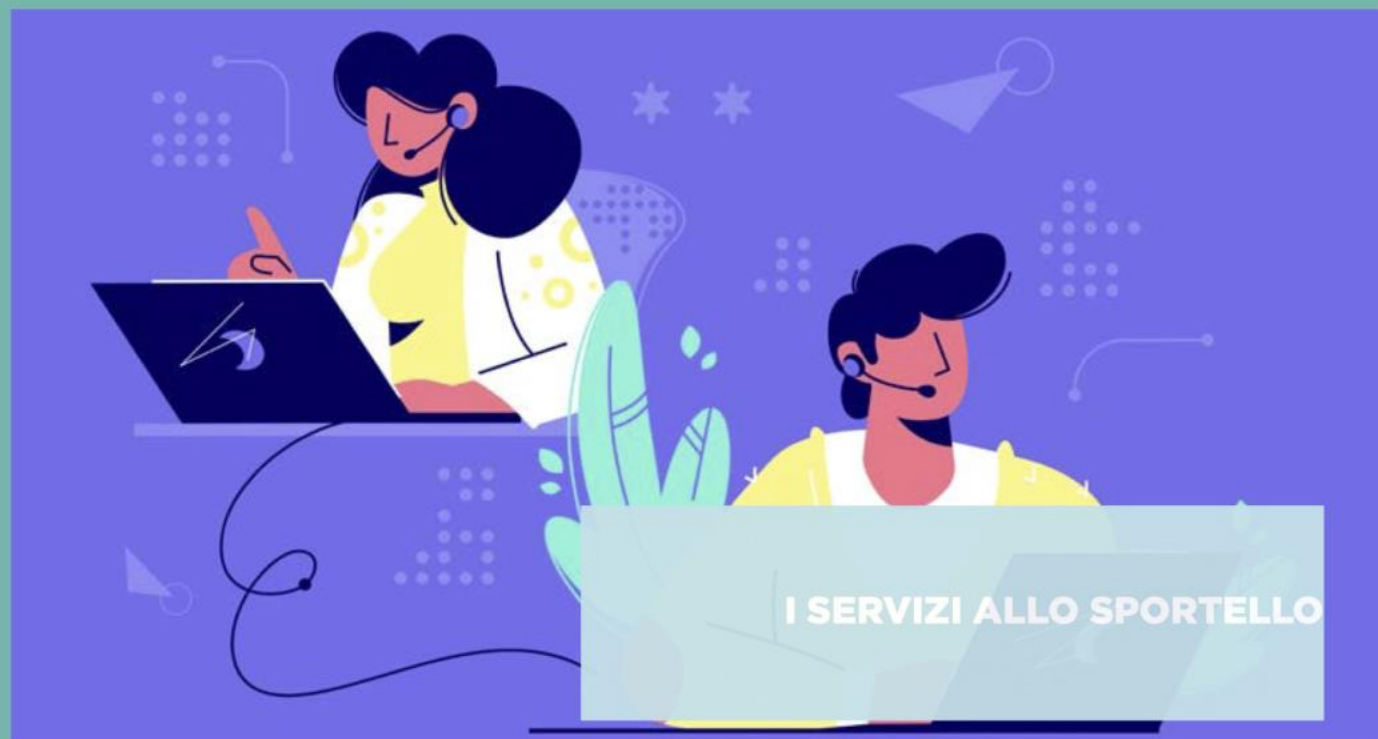
DOCUMENTI PER L'ESTERO



FIRMA DIGITALE



PROPRIETÀ INTELLETTUALE





SERVIZIO



**INDICATORE
DI QUALITÀ**



DIMENSIONE



NORMATIVA



**TERMINI
DI LEGGE**



**STANDARD
DI QUALITÀ**



**RISULTATO
2025**

**ANAGRAFICO
CERTIFICATIVI**

Tempo medio di
rilascio dei nulla osta e
parametri economici
per cittadini
extracomunitari

Tempestività

DPR 394/99
241/90

30 gg. di calendario

Attività libera: 8 gg. di
calendario

Attività libera: 6 gg.

Con requisiti: 20 gg. di
calendario

Con requisiti: 9 gg.

**DOCUMENTI PER
L'ESTERO**

Tempo medio di
rilascio dei Certificati
di origine richiesti
telematicamente

Tempestività

MISE Nota
Ministeriale
n. 62321 del
18/03/2019 e relativo
addendum

3 gg.

2,2 gg.



SERVIZIO



INDICATORE
DI QUALITÀ



DIMENSIONE



NORMATIVA



TERMINI
DI LEGGE



STANDARD
DI QUALITÀ



RISULTATO
2025

FIRMA DIGITALE

Tempo medio della
prima disponibilità di
appuntamento per il
rilascio della firma
digitale

Tempestività

Allo sportello:
5 gg.

3,2 gg

Online :
1 g.

0,9 gg

RILASCIO CARTE
TACHIGRAFICHE

Tempo medio di
evasione pratiche
tachiweb

Tempestività

D.M. 23/06/2005

Primo rilascio:
1 mese per le carte:
azienda,
conducente e
controllo;
15 gg lavorativi per
la carta officina
Rinnovi:
15 gg lavorativi per
tutte le carte

3 gg.

2,7 gg.



SERVIZIO



INDICATORE
DI QUALITÀ



DIMENSIONE



NORMATIVA



TERMINI
DI LEGGE



STANDARD
DI QUALITÀ



RISULTATO
2025

**PROPRIETÀ
INTELLETTUALE**

Tempo medio per la
trasmissione
telematica all'UIBM
delle domande
riferite alla proprietà
intellettuale ricevute
allo sportello

Tempestività

D.Lgs. 30/2005 art. 7

10 gg.

3 gg.

0,0 gg.

- REGISTRO DELLE IMPRESE E REA
- SARI – SERVIZIO INFORMATIVO E DI ASSISTENZA SPECIALISTICA SUL REGISTRO IMPRESE E REA ON LINE
- ATTIVITÀ SOGGETTE A VERIFICA
- IMPRESE ARTIGIANE (SEZIONE SPECIALE)
- SCRITTI DIFENSIVI- RI
- SPORTELLO UNICO ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SUAP ANAGRAFICO)
- BILANCI
- DIRITTO ANNUALE





SERVIZIO



**INDICATORE
DI QUALITÀ**



DIMENSIONE



NORMATIVA



**TERMINI
DI LEGGE**



**STANDARD
DI QUALITÀ**



**RISULTATO
2025**

**REGISTRO DELLE
IMPRESE**

Tempo medio di
evasione pratiche
telematiche R.I. di
costituzione, scissione
e fusione

Tempestività

L. 580/1993
D.P.R. 581/1995

5 gg.

2,5 gg.
di calendario

1,4 gg.

REA

Tempo medio di
gestione pratiche REA

Tempestività

L. 580/1993
D.P.R. 581/1995

30 gg.

5 gg
di calendario

8,7 gg.



SERVIZIO



**INDICATORE
DI QUALITÀ**



DIMENSIONE



NORMATIVA



**TERMINI
DI LEGGE**



**STANDARD
DI QUALITÀ**



**RISULTATO
2025**

**SARI -
ASSISTENZA
SPECIALISTICA
ON LINE
SUL REGISTRO
IMPRESE**

Tempi di risposta alle
richieste di
Informazioni
specialistiche RI e
REA

Tempestività

5 gg. di calendario

4,8 gg.

Tempi di risposta alle
richieste di
Informazioni
specialistiche
artigiane

Tempestività

5 gg. di calendario

3,4 gg

Tempo medio di
risposta alle richieste
di informazioni
specialistiche -Attività
Regolate

Tempestività

7 gg. di calendario

12,3 gg.



SERVIZIO



**INDICATORE
DI QUALITÀ**



DIMENSIONE



NORMATIVA



**TERMINI
DI LEGGE**



**STANDARD
DI QUALITÀ**



**RISULTATO
2025**

**IMPRESE
ARTIGIANE
(SEZIONE
SPECIALE)**

Tempo medio di
evasione pratiche
telematiche di
iscrizione Imprese
Artigiane (escluse
attività regolate)

Tempestività

L. 443/1985; L.R.
73/1989

5 gg. di calendario

4 gg.

4,2 gg.

**SCRITTI DIFENSIVI
RI**

Tempo medio di
risposta agli scritti
difensivi Registro
Imprese

Tempestività

Art.18 Legge 689/1981

25 gg.

13,3 gg.



SERVIZIO



**INDICATORE
DI QUALITÀ**



DIMENSIONE



NORMATIVA



**TERMINI
DI LEGGE**



**STANDARD
DI QUALITÀ**



**RISULTATO
2025**

**SPORTELLO UNICO
ATTIVITÀ
PRODUTTIVE
(SUAP
ANAGRAFICO)**

Tempo medio
intercorrente
dalla protocollazione
pratica al suo inoltro
agli Enti coinvolti nel
procedimento

Tempestività

Standard in
corso di
definizione

—

BILANCI

Tempo di evasione
dei bilanci entro 30
giorni

Tempestività

L. 580/1993
D.P.R. 581/1995

30 gg.

=> 95%

99,3%

DIRITTO ANNUALE

Tempo medio di
risposta alle richieste
di annullamento delle
cartelle esattoriali, in
autotutela (ad
esclusione delle
richieste rigettate)

Tempestività

Art. 21 nonies L.
241/1990

45 gg.

15 gg.



ASSISTENZA SPECIALISTICA



BANDI E CONTRIBUTI, MARKETING
TERRITORIALE CULTURA E TURISMO



FINTECH E FINANZA COMPLEMENTARE



PUNTO IMPRESA DIGITALE - PID



ORIENTAMENTO AL LAVORO
E ALLE PROFESSIONI



INFORMAZIONE ECONOMICA





SERVIZIO



**INDICATORE
DI QUALITÀ**



DIMENSIONE



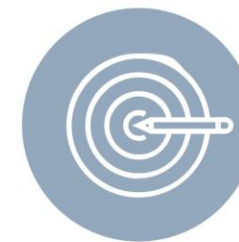
NORMATIVA



**TERMINI
DI LEGGE**



**STANDARD
DI QUALITÀ**



**RISULTATO
2025**

**ASSISTENZA
SPECIALISTICA
INDIVIDUALE**

N. medio mensile di date disponibili pubblicate sulla piattaforma camerale dei servizi online per incontri individuali di assistenza

Efficacia

Almeno 3 date (agosto escluso)

8 date in media al mese (agosto escluso)

**BANDI E
CONTRIBUTI,
MARKETING
TERRITORIALE,
CULTURA E
TURISMO**

Tempo di evasione domande di contributo

Efficacia

L. 580/1993 art. 12;
L. 241/1990 e
ss.mm.ii;

Per i bandi a valutazione: indicato nel bando, comunque entro e non oltre sei mesi dalla data di presentazione della domanda;

Per i bandi a sportello: 30 gg, salvo diversa indicazione nel regolamento del bando

100% entro il termine previsto dal bando

97,5%
Percentuale di domande gestite entro i termini previsti dai singoli bandi



SERVIZIO



INDICATORE
DI QUALITÀ



DIMENSIONE



NORMATIVA



TERMINI
DI LEGGE



STANDARD
DI QUALITÀ



RISULTATO
2025

FINTECH E
FINANZA
COMPLEMENTARE

Disponibilità annua
incontri in materie
inerenti il credito,
Fintech e Finanza
complementare

Accessibilità

N. 45 incontri
individuali di 1h
ciascuno

N. 142 incontri
disponibili

START UP POINT

Tempo medio di
disponibilità di
appuntamento online
per il supporto a
startupper

**Indicatore modificato
dal mese di giugno
come segue:**

Tempo medio di
risposta alle
richieste per il
supporto a
startupper

Accessibilità

Tempestività

3 gg.

3 gg.

2,8 gg
(periodo gen-mag)

0,7 gg
(periodo giu-dic)



SERVIZIO



**INDICATORE
DI QUALITÀ**



DIMENSIONE



NORMATIVA



**TERMINI
DI LEGGE**



**STANDARD
DI QUALITÀ**



**RISULTATO
2025**

**PUNTO IMPRESA
DIGITALE - PID**

N. Medio mensile
di appuntamenti
disponibili
Discovery Call

Accessibilità

Almeno 15 a
settimana

Numero medio di
appuntamenti
settimanali
22

N. Medio mensile di
appuntamenti
disponibili Zoom 4.0

Accessibilità

Almeno 15 a
settimana

Numero medio di
appuntamenti
settimanali
22



SERVIZIO



**INDICATORE
DI QUALITÀ**



DIMENSIONE



NORMATIVA



**TERMINI
DI LEGGE**



**STANDARD
DI QUALITÀ**



**RISULTATO
2025**

**ORIENTAMENTO
AL LAVORO E ALLE
PROFESSIONI**

N. Corsi di
orientamento offerti a
catalogo

Efficacia

16 corsi

27 corsi

**INFORMAZIONE
ECONOMICA**

Tempo medio di
risposta alla prima
richiesta di
informazioni
statistiche inviata a
statistica1@
mi.camcom.it, ad
esclusione delle
informazioni che
richiedono
l'intervento di altri
soggetti esterni

Tempestività

5 gg.

1 gg



ADEMPIMENTI AMBIENTALI



ALBO GESTORI AMBIENTALI





SERVIZIO



**INDICATORE
DI QUALITÀ**



DIMENSIONE



NORMATIVA



**TERMINI
DI LEGGE**



**STANDARD
DI QUALITÀ**



**RISULTATO
2025**

**ADEMPIMENTI
AMBIENTALI**

Tempo medio di risposta alla prima richiesta di informazioni inviata alla mail servizi.ambientali@mi.camcom.it

Tempestività

5 gg.

0,4 gg

**ALBO GESTORI
AMBIENTALI**

Tempo medio di risposta alle richieste di informazione inviate alla mail pratiche.albogestori@mi.camcom.it

Tempestività

3 gg.

0,5 gg

- CONCORSI A PREMIO
- CONFORMITÀ E SICUREZZA DEI PRODOTTI
- VERIFICHE METRICHE
- PROTESTI
- RUOLI E ESAMI ABILITANTI
- PREZZI
- SANZIONI AMMINISTRATIVE





SERVIZIO



**INDICATORE
DI QUALITÀ**



DIMENSIONE



NORMATIVA



**TERMINI
DI LEGGE**



**STANDARD
DI QUALITÀ**



**RISULTATO
2025**

**CONCORSI A
PREMIO**

Data nomina
funzionario camerale
per concorsi a premio

Efficacia

D.P.R.
430/2001

100% Entro la data
richiesta dall'impresa

100%

**SICUREZZA
ALIMENTARE:
CONFORMITA'**

Tempo medio di
risposta alla
prima
segnalazione di
non conformità

Tempestività

8 gg.

1 gg

**VERIFICHE
METRICHE**

Tempo medio di
evasione pratiche
Registro assegnatari

Tempestività

D. Lgs. 251/1999

60 gg

30 gg di calendario

12 gg.



SERVIZIO



**INDICATORE
DI QUALITÀ**



DIMENSIONE



NORMATIVA



**TERMINI
DI LEGGE**



**STANDARD
DI QUALITÀ**



**RISULTATO
2025**

PROTESTI

Tempo medio di adozione del provvedimento di cancellazione dal Registro informatico dei Protesti (per cancellazioni ordinarie e per avvenuta riabilitazione)

Tempestività

L. 235/2000;
L. 77/1955
L.108/1996

25 gg.

7 gg.

2,3 gg

**RUOLI E ESAMI
ABILITANTI**

Commissioni d'esame agenti d'affari in mediazione

Efficacia

L. 39/1989;
D.M. 300/1990

Almeno 8 sessioni d'esame al mese (agosto escluso)

Numero medio di sessioni mensili effettuate (agosto escluso)
10



SERVIZIO



**INDICATORE
DI QUALITÀ**



DIMENSIONE



NORMATIVA



**TERMINI
DI LEGGE**



**STANDARD
DI QUALITÀ**



**RISULTATO
2025**

PREZZI

Tempo medio di risposta alla prima richiesta di informazione inviata alla mail servizioprezzi@mi.camcom.it

Tempestività

5 gg.

2 gg

Tempi di pubblicazione Listino Prezzi all'ingrosso su Portale PiùPrezzi

Efficacia

Entro 1 gg dalla conclusione della Commissione

99,4%
Percentuale di pubblicazioni avvenute entro 1 gg dalla Commissione

MAIL SANZIONI

Tempo medio di risposta a richieste inviate alla mail sanzioni.amministrative@mi.camcom.it*

Tempestività

5 gg.

1 gg.




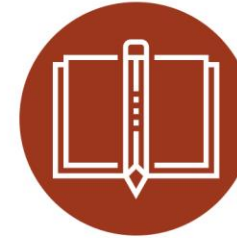





SELEZIONI PUBBLICHE E TIROCINI



CICLO DEGLI ACQUISTI



 SERVIZIO	 INDICATORE DI QUALITÀ	 DIMENSIONE	 NORMATIVA	 TERMINI DI LEGGE	 STANDARD DI QUALITÀ	 RISULTATO 2025
SELEZIONI PUBBLICHE E TIROCINI	Tempo medio espletamento concorsi	Tempestività	D. Lgs. 165/2001; Regolamento interno; D.P.R.487/1994	6 mesi dalla prova scritta	5 mesi dalla prova scritta	1,3 mesi Media di mesi intercorsi dalle prove scritte all'espletamento delle procedure
CICLO DEGLI ACQUISTI	Tempo medio pagamento fatture	Tempestività	DPCM 22 settembre 2014	30 gg dal ricevimento	20 gg di calendario	10 gg.