



Camera di Commercio
Vicenza



CARTA DEI SERVIZI





Introduzione

La Carta dei Servizi è un patto tra l'Amministrazione e i cittadini, che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

La Camera di Commercio di Vicenza, nell'ambito della propria attività, è impegnata con determinazione e convinzione nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

La Carta dei Servizi costituisce in primo luogo un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti.

L'obiettivo è porre gli utenti "nella condizione di controllare la qualità del servizio". La Carta contiene l'elenco dei servizi resi al cittadino, con i relativi standard di qualità.

Al fine di assicurare la completa definizione e l'aggiornamento degli standard di qualità per i servizi erogati la Camera di Commercio di Vicenza si impegna a:

- a) definire l'elenco dei servizi diretti al cittadino, da pubblicare sul proprio sito istituzionale all'interno della Carta dei servizi;
- b) migliorare progressivamente gli standard di qualità dei procedimenti relativi ai servizi erogati al cittadino;
- c) aggiornare i contenuti della Carta dei Servizi entro il 31 gennaio di ogni anno, contemporaneamente al Piano della *performance*, al Piano per la prevenzione della corruzione e al Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

1. Principi generali

La definizione degli standard di qualità dei servizi della Camera di Commercio è finalizzata al miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti al cittadino dall'amministrazione e anche all'eventuale erogazione dell'indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità.

In particolare, emergono i seguenti punti sui cui si concentra l'ottica del miglioramento:

- **ricognizione dei servizi rivolti al cittadino**, nell'ottica di estensione del numero dei servizi per i quali definire e applicare gli standard di qualità;
- **necessario collegamento** fra gli standard di qualità e gli obiettivi del Piano della *performance*, del Piano per la prevenzione della corruzione e del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità;



- **coinvolgimento degli utenti/stakeholder** nelle varie fasi del processo di definizione e gestione degli standard di qualità dei servizi;
- **monitoraggio e revisione degli standard di qualità**, attraverso metodologie di *benchmarking*: gli standard devono essere definiti sulla base di confronti con realtà analoghe e con i risultati in precedenza ottenuti dalla stessa amministrazione;
- **gestione dei reclami** e dei meccanismi di indennizzo automatico.

2. Standard di qualità dei servizi

Gli standard di qualità sono riferiti alle singole prestazioni direttamente esigibili dall'utente in termini quantitativi, qualitativi e temporali.

In attesa della definizione degli standard di qualità dei servizi, trovano applicazione i tempi di conclusione dei procedimenti stabiliti da leggi o regolamenti e gli standard già contenuti in altri provvedimenti (convenzioni, direttive dirigenziali, ecc.).

Gli standard sono riportati nella tabella allegata (all.1) in modo da consentire un immediato controllo da parte del singolo utente sulla loro effettiva osservanza.

3. L'elenco dei servizi

Per "elenco dei servizi" è da intendersi, in questa sede, l'elencazione dei servizi forniti dall'amministrazione direttamente al cittadino, ivi inclusi quelli per i quali non è ancora possibile definire uno standard, con l'indicazione delle principali caratteristiche dei servizi erogati.

L'elenco dei servizi va, inoltre, considerato un documento dinamico, in quanto, nel corso del tempo, l'amministrazione potrà prevedere l'erogazione di nuovi servizi all'utenza o, viceversa, la cessazione di altri.

Tipologie di qualità dei servizi

Le possibili dimensioni della qualità sono riportate nella tabella seguente:

Dimensioni della Qualità	Definizione
Accessibilità	Capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati. Dal punto di vista spaziale: facilità di accesso al luogo in cui si eroga il servizio. Dal punto di vista temporale: orari di apertura al pubblico, numero di passaggi procedurali per ottenere il servizio richiesto, tempi di attesa per l'accesso agli sportelli, ecc. Disponibilità di molteplici forme di comunicazione
Tempestività	Tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente e l'effettiva erogazione dello stesso



Trasparenza	Semplicità per l'utente di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse
Efficacia	Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'ente, anche in funzione delle attese degli utenti
Continuità	Capacità di garantire l'erogazione del servizio in maniera continua, regolare e senza interruzioni in un determinato intervallo di tempo
Elasticità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dai clienti/utenti
Flessibilità	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti
Equità	Capacità del servizio di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse
Empatia	Capacità dell'ente e, specificamente, dell'interfaccia con cui interagisce l'utente, di fornire un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo

4. Ruoli e responsabilità

Compete al Segretario Generale la definizione degli standard di qualità e, tramite gli Uffici di Staff, la gestione e la pubblicazione degli stessi. Competono all'Ufficio Controllo di Gestione le attività di monitoraggio e verifica circa l'effettivo rispetto degli standard prefissati, sotto la supervisione dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV).

Ai Dirigenti responsabili degli uffici direttamente interessati nell'erogazione dei servizi considerati, spetta uno specifico ruolo di vigilanza e controllo sul rispetto, da parte del personale assegnato, degli standard qualitativi individuati.

A questo proposito, l'art. 21, comma 1-bis, D. Lgs. n. 165/2001 così come modificato dall'art. 41, comma 1, lettera b), del D. Lgs. n. 150/2009, prevede che *“(...) al dirigente nei confronti del quale sia stata accertata, (...), la colpevole violazione del dovere di vigilanza sul rispetto, da parte del personale assegnato ai propri uffici, degli standard quantitativi e qualitativi fissati dall'amministrazione, (...), la retribuzione di risultato e' decurtata, sentito il Comitato dei garanti, in relazione alla gravità della violazione di una quota fino all'ottanta per cento”*.

5. Gestione dei reclami

Le procedure di reclamo sono accessibili, di semplice comprensione e facile utilizzazione; si svolgono in tempi rapidi, predeterminati; assicurano un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e garantiscono all'utente un'informazione periodica circa lo stato di avanzamento dell'indagine stessa; prevedendo una risposta completa all'utente e forme di ristoro adeguate, ivi compreso l'eventuale rimborso per il pregiudizio da questi subito.

L'amministrazione individua:



- l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) quale Ufficio incaricato di gestire i reclami;
- la modulistica da utilizzare per la formalizzazione dei reclami (*format* per il reclamo).

6. Casi di indennizzo per ritardo

La Camera di Commercio in caso di inosservanza del termine indicato nell'elenco dei servizi (allegato n. 1), su richiesta dell'interessato, corrisponde a titolo di indennizzo, l'importo di € 30 per ogni giorno di ritardo, con decorrenza dalla data di scadenza del termine del procedimento, e comunque complessivamente non superiore a € 2.000.

Sono esclusi da indennizzo i procedimenti che possono concludersi con silenzio qualificato (es. silenzio assenso; silenzio rifiuto), i procedimenti nei quali l'amministrazione non ha l'obbligo di pronunciarsi e i concorsi pubblici.

In particolare:

a) procedimenti di competenza dei dirigenti

Al fine di ottenere l'indennizzo per il ritardo nei procedimenti di competenza di un dirigente, l'interessato presenta la richiesta al Segretario Generale della Camera di Commercio, quale titolare del potere sostitutivo previsto dall'art. 2, c. 9-bis, della legge n. 241/1990, nel termine perentorio di 20 giorni dalla scadenza del termine di conclusione del procedimento.

b) procedimenti di competenza del Segretario Generale

Al fine di ottenere l'indennizzo per il ritardo l'interessato presenta la richiesta al Segretario Generale Vicario della Camera di Commercio, quale titolare del potere sostitutivo previsto dall'art. 2, c. 9-bis, della legge n. 241/1990, nel termine perentorio di 20 giorni dalla scadenza del termine di conclusione del procedimento.

c) procedimenti in cui intervengono più amministrazioni

Nel caso di procedimenti in cui intervengono più amministrazioni, se l'interessato presenta la richiesta alla Camera di Commercio, questa verifica la causa e la responsabilità del ritardo e se rientra nelle sue competenze, procede come indicato nei paragrafi a) e b); altrimenti trasmette tempestivamente l'istanza al titolare del potere sostitutivo dell'amministrazione responsabile.

7. Integrazione con il ciclo della performance

Il raggiungimento degli standard di qualità rappresenta uno degli elementi che contribuiscono alla determinazione del livello complessivo di performance dell'amministrazione: di conseguenza:

- nel Piano della *performance* sono previsti obiettivi di *performance* coerenti con il rispetto degli standard di qualità stabiliti nella Carta dei Servizi, anche se non vi deve essere



necessariamente perfetta coincidenza fra obiettivi di *performance* e standard di qualità garantiti all'utenza, potendo gli stessi avere diversa graduazione.

- viene effettuata la misurazione dei risultati ottenuti dall'ente camerale, tenendo conto del soddisfacimento di domande e bisogni dei cittadini e dei diversi *stakeholder* e del raggiungimento degli obiettivi inseriti nel Piano della *performance*. Tali risultati comprendono sia la *performance* dell'organizzazione, sia le percezioni degli *stakeholder*, ottenibili attraverso *feedback* diretti.

8. Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

Le indagini periodiche sul grado di soddisfazione degli utenti, realizzate tramite i questionari di *Customer satisfaction* o altri metodi, anche informatici, di rilevazione del *feedback*, verificano attraverso misure di percezione dei cittadini/utenti, la coerenza fra qualità dei servizi erogati e esigenze dell'utenza.

Attraverso i risultati delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti sarà possibile rilevare l'effettivo grado di soddisfazione in modo da apportare le modifiche eventualmente necessarie ai valori programmati.

9. Pubblicazione della Carta dei Servizi

Ai sensi dell'art. 32 c.1 del D. lgs. 33/2013: “*Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati*” la Camera di Commercio di Vicenza pubblica la Carta dei Servizi sul proprio sito istituzionale www.vi.camcom.it, nella sezione “Amministrazione Trasparente”.



Allegato 1

I servizi erogati all'utenza

Avvertenza sui termini :

(art. 2963 c.c.) il termine che scade in giorno festivo è prorogato di diritto al giorno seguente non festivo.

Servizio erogato	Unità organizzativa responsabile	Normativa di riferimento e modulistica	Termini di legge, di regolamento o di provvedimento	Tempi standard garantiti
Diritto di accesso ai provvedimenti di competenza dell'area Modulistica	Ufficio Segreteria – Affari legali	Legge 241/1990 Regolamento	Entro <u>30 giorni</u> dalla presentazione della domanda	30 giorni
Accesso civico	Ufficio Segreteria – Affari legali	Decreto legislativo 33/2013 art. 5	Entro <u>30 giorni</u> dalla presentazione della domanda	30 giorni
Autorizzazione all'uso del marchio camerale con contributo	URP Ufficio Relazioni con il Pubblico	Regolamento camerale Modulistica	Entro <u>30 giorni</u> <i>o entro la prima riunione utile di Giunta</i>	30 giorni
Autorizzazione all'uso del marchio camerale con patrocinio	URP Ufficio Relazioni con il Pubblico	Regolamento camerale Modulistica	Entro <u>30 giorni</u> <i>o su autorizzazione del Presidente</i>	30 giorni
Reclami, segnalazioni, suggerimenti degli utenti	URP Ufficio Relazioni con il Pubblico	Sistema di gestione Qualità Area 4 Pr.8.3.2. Rev. del 10.09.2004	Entro <u>30 giorni</u> dalla protocollazione del reclamo	30 giorni
Sgravio di cartelle esattoriali per contribuenti iscritti nel ruolo	Diritto annuale	Normativa sul diritto annuale Modulistica	Entro <u>60 giorni</u> dalla presentazione della domanda	60 giorni
Rimborsi pagamenti diritto annuale non dovuto	Diritto annuale	Normativa sul diritto annuale Modulistica	Entro <u>90 giorni</u> dalla presentazione della domanda	90 giorni



<p>Concorsi contributivi regolati da appositi bandi e regolamenti a favore dell'economia locale</p> <p>FASE 1: AMMISSIONE A CONTRIBUTO</p> <p>FASE 2: EROGAZIONE CONTRIBUTO</p>	<p>Promozione</p>	<p>Bando contributivo specifico</p>	<p>FASE 1: determinazione di ammissione al contributo entro <u>90 giorni</u> dalla scadenza del termine per la presentazione delle domande</p> <p>FASE 2: determinazione di liquidazione del contributo entro <u>90 giorni</u> dalla scadenza del termine per la presentazione della rendicontazione</p>	<p>FASE 1: 90 giorni</p> <p>FASE 2: 90giorni</p>
<p>Contributi a sostegno dell'economia provinciale</p> <p>FASE 1: AMMISSIONE A CONTRIBUTO</p> <p>FASE 2: EROGAZIONE CONTRIBUTO</p>	<p>Promozione</p> <p>Agricoltura, Industria e Ambiente</p>	<p>Regolamento camerale</p> <p>Altri regolamenti camerali sui contributi</p>	<p>FASE 1: deliberazione della Giunta camerale entro <u>90 giorni</u> dalla presentazione della domanda di contributo (prima riunione di Giunta utile).</p> <p>FASE 2: determinazione di liquidazione del contributo entro <u>90 giorni</u> dal termine per la presentazione della rendicontazione.</p>	<p>FASE 1: 90 giorni</p> <p>FASE 2: 90 giorni</p>
<p>Contributi per fiere e missioni</p>	<p>Promozione</p>	<p>Regolamento camerale</p>	<p>Determinazione di liquidazione del contributo per fiere e missioni entro <u>90 giorni</u> dalla data di rendicontazione dell'Azienda Speciale Made in Vicenza</p>	<p>FASE 1: 90 giorni</p> <p>FASE 2: 90 giorni</p>
<p>Contributi a soggetti che esercitano attività di garanzia del credito bancario o assimilato disposti con specifico regolamento</p> <p>FASE 1: AMMISSIONE A CONTRIBUTO</p> <p>FASE 2: EROGAZIONE CONTRIBUTO</p>	<p>Finanza e credito</p>	<p>Regolamento camerale</p>	<p>FASE 1: determinazione di ammissione al contributo entro <u>3 mesi</u> dalla scadenza del termine per la presentazione delle domande. Il regolamento stabilisce il termine del 31 ottobre per la presentazione delle domande di contributo e il termine del 31 gennaio per la determinazione di ammissione al contributo.</p> <p>FASE 2: determinazione di liquidazione del contributo <u>entro 3 mesi</u> dalla scadenza del termine per la rendicontazione. Il regolamento stabilisce il termine del 31 luglio per la rendicontazione e il termine del 31 ottobre per la determinazione di liquidazione.</p>	<p>FASE 1: 90 giorni</p> <p>FASE 2: 90 giorni</p>
<p>Deposito dei listini di vendita per il mercato interno</p>	<p>Statistica e prezzi</p>	<p>Regolamento camerale</p> <p>Modulistica</p>	<p>Entro <u>5 giorni</u> dalla presentazione della domanda</p>	<p>5 giorni</p>
<p>Visto di conformità prezzi</p>	<p>Statistica e prezzi</p>	<p>Regolamento camerale</p>	<p>Entro <u>5 giorni</u> dalla presentazione della domanda</p>	<p>5 giorni</p>



Pubblicazione quindicinale prezzi prodotti petroliferi	Statistica e prezzi		Entro <u>3 giorni</u> dall'arrivo delle comunicazioni	3 giorni
Pubblicazione settimanale prezzi carcasse bovine e suine	Statistica e prezzi	Prezzi carcasse bovine Prezzi carcasse suine	Entro <u>7 giorni</u> dall'arrivo delle comunicazioni	7 giorni
Pubblicazione settimanale quotazioni BMTI	Statistica e prezzi		Entro <u>7 giorni</u> dall'arrivo delle comunicazioni	7 giorni
Pubblicazione Listino Sala di contrattazione di Thiene	Statistica e prezzi	Regolamento camerale	Entro <u>1 giorno</u> dalla riunione della Commissione di rilevazione	1 giorno
Verifica tariffe idriche	Statistica e prezzi		Entro <u>90 giorni</u> dalla ricezione della richiesta di verifica	90 giorni
Richieste di elenchi merceologici	Studi Biblioteca	Modulistica	Entro <u>10 giorni</u> dalla ricezione della richiesta	10 giorni
Delega ai fabbricanti alla effettuazione della verifica prima CE sui relativi strumenti metrici	Metrico	Regolamento camerale	Entro <u>60 giorni</u> dalla presentazione della domanda	60 giorni
Rinnovo annuale della Delega CE	Metrico	Regolamento camerale	Entro <u>30 giorni</u> dalla presentazione della domanda	30 giorni
Rilascio concessione di conformità metrologica	Metrico	D.M. 179/2000 Regolamento camerale	Entro <u>60 giorni</u> dalla presentazione della domanda	60 giorni
Rinnovo annuale della concessione di conformità metrologica	Metrico	Regolamento camerale	Entro <u>30 giorni</u> dalla presentazione della domanda	30 giorni
Assegnazione marchio metalli preziosi ed iscrizione al Registro degli assegnatari	Metrico	D. Lgs. 251/1999 DPR 150/2002 art. 28 Modulistica	Entro <u>60 giorni</u> dalla presentazione della domanda	60 giorni
Cancellazione dal Registro degli assegnatari	Metrico	D. Lgs. 251/1999 Modulistica	Entro <u>30 giorni</u> dalla presentazione della domanda	30 giorni
Riconoscimento dell'idoneità dei laboratori alla verifica periodica degli strumenti metrici	Metrico	Decreto MAP 10/12/2001 Regolamento camerale Elenco laboratori accreditati	Entro <u>60 giorni</u> dalla presentazione della domanda	60 giorni
Rinnovo annuale dell'idoneità dei laboratori alla verifica periodica degli strumenti metrici	Metrico	Regolamento camerale	Entro <u>30 giorni</u> dalla presentazione della domanda	30 giorni



Sospensione dell'idoneità dei laboratori alla verifica periodica degli strumenti metrici/Divieto di prosecuzione dell'attività dei laboratori	Metrico	Decreto MAP 10/12/2001 Regolamento camerale	Entro <u>60 giorni</u> dalla data di accertamento dell'irregolarità o del venir meno dei requisiti	60 giorni
Accertamento violazioni amministrative nella metrologia legale	Metrico	L. 24/11/1981 n. 689 Leggi speciali su vigilanza metrologia legale	Entro <u>90 giorni</u> dalla data di accertamento della violazione	90 giorni
Verifiche e controlli visivi formali su prodotti	Vigilanza e Sicurezza prodotti	Leggi speciali su vigilanza e sicurezza prodotti	A vista	A vista
Accertamento violazioni amministrative a seguito di attività ispettiva e di vigilanza in materia di sicurezza ed etichettatura prodotti	Vigilanza e Sicurezza prodotti	L. 24/11/1981 n. 689 Leggi speciali su vigilanza e sicurezza prodotti	Entro <u>90 giorni</u> dalla data di accertamento della violazione	90 giorni
Verbalizzazione di concorsi a premio	Vigilanza e Sicurezza prodotti	D.P.R. 430/2001	Periodo di estrazione indicato nel Regolamento del concorso. Entro <u>un anno</u> dalla comunicazione al MISE	Non classificabile
Cancellazione dal Registro informatico protesti per illegittimità o erroneità della levata di protesti su cambiali o vaglia cambiari	Protesti e Sanzioni	Legge 77/55 Legge 235/2000 Regolamento camerale	Entro <u>20 giorni</u> dalla data di protocollazione della domanda	20 giorni
Cancellazione dal Registro informatico protesti per cambiali e tratte accettate pagate entro i 12 mesi	Protesti e Sanzioni	Legge 77/55 Legge 235/2000 Regolamento camerale	Entro <u>20 giorni</u> dalla data di protocollazione della domanda	20 giorni
Cancellazione dal Registro informatico protesti per protesti su assegni e cambiali pagate oltre i 12 mesi per intervenuta riabilitazione	Protesti e Sanzioni	Legge 77/55 Legge 108/96 Legge 235/2000 Regolamento camerale	Entro <u>20 giorni</u> dalla data di protocollazione della domanda	20 giorni
Annotazione sul Registro informatico protesti	Protesti e Sanzioni	Legge 77/55 Legge 235/2000 Regolamento camerale	Entro <u>20 giorni</u> dalla data di protocollazione della domanda	20 giorni



Cancellazione a sistema degli effetti protestati a seguito di determinazione dirigenziale	Protesti e Sanzioni	Legge 77/55 Legge 235/2000 Regolamento camerale	Entro <u>5 giorni</u> dalla data del provvedimento del Dirigente	5 giorni
Emissione Ordinanze di Ingiunzione, di Archiviazione e di Confisca	Protesti e Sanzioni	L. 24/11/1981 n. 689	Entro il termine di <u>5 anni</u> dalla data di accertamento della violazione ex art. 28 della L. 689/81	5 anni
Rateizzazione pagamento ordinanze ingiunzione	Protesti e Sanzioni	L. 24/11/1981 n. 689	Entro <u>30 giorni</u> dalla presentazione della domanda	30 giorni
Emissione ruoli per la riscossione coattiva delle sanzioni	Protesti e Sanzioni	L. 24/11/1981 n. 689	Entro <u>5 anni</u> dalla notifica dell'ordinanza ingiunzione	5 anni
Discarico/sgravio importo iscritto a ruolo	Protesti e Sanzioni	L. 24/11/1981 n. 689	Entro <u>30 giorni</u> dalla presentazione della domanda	30 giorni
Emissione Ordinanza di dissequestro o di rigetto dell'opposizione	Protesti e Sanzioni	L. 24/11/1981 n. 689	Entro <u>10 giorni</u> dalla presentazione della domanda	10 giorni
Iscrizione nell'elenco mediatori	Arbitrato e organismo di mediazione	D.Lgs. 28/2010 DM 180/2010 Elenco mediatori	Entro i termini stabiliti dalla procedura di selezione	25 giorni
Sospensioni/cancellazioni dall'elenco mediatori	Arbitrato e organismo di mediazione	D.Lgs. 28/2010 DM 180/2010	Entro <u>30 giorni</u> dalla data di accertamento dell'irregolarità o del venir meno dei requisiti	30 giorni
Nomina di arbitro del Presidente della Camera di Commercio	Arbitrato e organismo di mediazione	Codice procedura civile artt. 809 – 810	Entro <u>30 giorni</u> dalla presentazione della domanda	30 giorni
Deposito domande di Brevetto e registrazione marchio di impresa	Brevetti e Marchi	D.Lgs. 30/2005 D.Lgs	A vista e successivo invio al MISE entro <u>10 giorni</u> dal deposito	10 giorni
Iscrizione modificazione cancellazione deposito atti su domanda di parte	Registro Imprese	Legge 580/93 DPR 581/95 DPR 558/1999 Legge 340/2000 L. 40/2007	Entro <u>5 giorni</u> dalla presentazione della domanda telematica	5 giorni
Iscrizione modificazione cancellazione delle denunce nel REA (Repertorio Economico Amministrativo) su domanda di parte	Registro Imprese	Legge 580/93 DPR 581/95	Entro <u>30 giorni</u> dalla presentazione della domanda telematica	30 giorni



Depositi obbligatori nel Registro delle Imprese con modalità informatica	Registro Imprese	Legge 580/93 DPR 581/95 DPR 558/1999 Legge 340/2000	Entro <u>30 giorni</u> dal completamento del controllo informatico	30 giorni
Iscrizione d'ufficio decreti emessi dal Giudice del Registro delle Imprese/Tribunale	Registro Imprese	Artt. 2190, 2191, 2192 del Codice civile DPR 581/95	Entro 2 giorni dalla ricezione del provvedimento	2 giorni
Cancellazione d'ufficio dal Registro delle Imprese di imprese e società non più operative o inesistenti	Registro Imprese	Art. 2490c.c DPR 247/2004	Entro <u>60 giorni</u> dal ricevimento del decreto di cancellazione del Giudice	60 giorni
Iscrizione delle Procedure concorsuali	Registro Imprese	R.D. 267/1942 DPR 581/95	Entro <u>1 giorno</u> dal ricevimento del provvedimento della procedura concorsuale	1 giorno
Notifica delle Sanzioni amministrative del Registro delle Imprese e del REA	Registro Imprese	Legge 689/81 Legge 180/2011	Entro <u>90 giorni</u> dall'accertamento dell'infrazione amministrativa	90 giorni
Verifica requisiti tecnico-professionali per l'esercizio dell'attività di installazione di impianti (scia)	Albo delle imprese artigiane per le imprese artigiane Registro Imprese per le imprese non artigiane	L. 241/90 art. 19 Legge 46/90 DPR 558/1999 DM 37/2008	Entro <u>60 giorni</u> dalla presentazione della domanda	60 giorni
Verifica requisiti per l'esercizio dell'attività di autoriparazione (scia)	Albo delle imprese artigiane per le imprese artigiane Registro Imprese per le imprese non artigiane	L. 241/90 art. 19 Legge 122/92 DPR 558/99 L. 224/2012	Entro <u>60 giorni</u> dalla presentazione della domanda	60 giorni
Verifica dei requisiti per l'esercizio dell'attività di pulizia, disinfezione, disinfestazione, derattizzazione, sanificazione (scia)	Albo delle imprese artigiane per le imprese artigiane Registro Imprese per le imprese non artigiane	L. 241/90 art. 19 Legge 82/94 DM 274/1997 DPR 558/1999 L. 40/2007	Entro <u>60 giorni</u> dalla presentazione della domanda	60 giorni



Verifica dei requisiti per l'esercizio dell'attività di facchinaggio (scia)	Albo delle imprese artigiane per le imprese artigiane Registro Imprese per le imprese non artigiane	L. 241/90 art. 19 Legge 57/2001 DL 221/2003 L. 40/2007 D.Lgs 147/2012	Entro <u>60 giorni</u> dalla presentazione della domanda	60 giorni
Verifica requisiti per l'esercizio dell'attività di commercio all'ingrosso (scia) Modulistica	Registro Imprese	L. 241/90 art. 19 D.Lgs. 114/1998 D.L. 78/2010	Entro <u>60 giorni</u> dalla presentazione della domanda	60 giorni
Rilascio del nulla osta e attestazione dei parametri finanziari per inizio di attività imprenditoriale di cittadini extracomunitari	Registro Imprese	DPR n. 394/99	Entro <u>10 giorni</u> dalla presentazione della domanda	10 giorni
Rimborsi di diritti di segreteria e corrispettivi vari relativi al Servizio 4	Registro Imprese		Entro <u>60 giorni</u> dalla richiesta di rimborso	60 giorni
Consultazione fascicoli	Registro Imprese	L. 580/1993 DPR 581/1995	Entro <u>10 giorni</u> dalla presentazione della domanda (se documenti presso archivio locale) <u>30 giorni</u> (se documenti presso archivi decentrati)	30 giorni
Richiesta copia atti Richiesta copia bilanci Modulistica	Registro Imprese	L. 580/1993 DPR 581/1995	Entro <u>10 giorni</u> dalla richiesta (se <u>archivio ottico</u>) Entro <u>30 giorni</u> dalla richiesta (se <u>archivio cartaceo</u>)	30 giorni
Estrazione degli atti archiviati otticamente	Registro Imprese	L. 580/1993 DPR 581/1995	Entro <u>5 giorni</u> dalla richiesta	5 giorni
Bollatura e vidimazione di libri, registri, scritture contabili Vidimazione registri e formulari carico scarico rifiuti	Registro Imprese	DPR n. 581/1995 D.Lgs. 4/2008 Art. 2214 e ss. C.C. D. Lgs. 16/01/2008 n. 4 art. 2 comma 24bis	Entro <u>15 giorni</u> dalla richiesta	15 giorni



Rilascio di carte tachigrafiche per le operazioni inerenti i cronotachigrafi digitali Modulistica	Servizi informatici	DM 23/06/2005, comma 2, art. 3	Entro <u>15 giorni</u> dalla presentazione della domanda	15 giorni
Rinnovo delle carte tachigrafiche del conducente per le operazioni sui cronotachigrafi digitali Modulistica	Servizi informatici	DM 23/06/2005, comma 1, art. 8	Entro <u>15 giorni</u> dalla presentazione della domanda	15 giorni
Rinnovo delle carte tachigrafiche dell'officina per le operazioni sui cronotachigrafi digitali Modulistica	Servizi informatici	DM 23/06/2005, comma 2, art. 8	Entro 5 giorni dalla presentazione della domanda	5 giorni
Verifica dei requisiti per l'esercizio dell'Attività di Agente e Rappresentante di Commercio (scia)	Albi e Ruoli	L. 241/90 art. 19 L. 204/1985 D.M. 21.8.85 D.Lgs 59/2010 DM 26/10/2011 D.Lgs. 147/2012 DM 23/04/2013	Entro <u>60 giorni</u> dalla presentazione della domanda	60 giorni
Verifica dei requisiti per l'esercizio dell'attività di Agente di Affari in Mediazione (scia)	Albi e Ruoli	L. 241/90, art. 19 L. 39/1989 D.M. 452/1990 D.Lgs 59/2010 DM 26/10/2011 D.Lgs. 147/2012 DM 23/04/2013	Entro <u>60 giorni</u> dalla presentazione della domanda	60 giorni
Verifica dei requisiti per l'esercizio dell'attività di Spedizionario (scia)	Albi e Ruoli	L. 241/90, art. 19 L. 1142/1941 D.Lgs. 59/2010 D.Lgs. 147/2012 DM 26/10/2011 DM 23/04/2013	Entro <u>60 giorni</u> dalla presentazione della domanda	60 giorni



Esami idoneità per l'iscrizione al Ruolo Agenti d'Affari in Mediazione	Albi e Ruoli	L. 39/1989 D.M. 452/1990 D.M. 300/1990 L. 57/2001, art. 18 L. 273/2002, art. 40	Entro <u>90 giorni</u> dalla presentazione della domanda	90 giorni
Iscrizioni, modificazioni e cancellazioni nel Ruolo Periti ed Esperti	Albi e Ruoli	R.D. n. 2011/1934 art. 32 n.3, D.M. 29.12.79 D.Lgs 147/2012	Entro <u>60 giorni</u> dalla presentazione della domanda	60 giorni
Iscrizioni Ruolo Conducenti di Veicoli Pubblici non di linea	Albi e Ruoli	L. 21/1992 L.R. Veneto 22/1996	Entro <u>60 giorni</u> dalla presentazione della domanda, previa trasmissione dei nominativi dei candidati idonei da parte della Provincia	60 giorni
Iscrizione su domanda all'Albo Imprese Artigiane	Albo Imprese Artigiane	L.443/1985 L. R. Veneto 67/1987 L. R. Veneto 15/2010	Entro <u>5 giorni</u> dalla presentazione della domanda telematica	5 giorni
Modificazione, cancellazione su domanda all'Albo Imprese Artigiane	Albo Imprese Artigiane	L.443/1985 L. R. Veneto 67/1987 L. R. Veneto 15/2010	Entro <u>60 giorni</u> dalla presentazione della comunicazione	60 giorni
Iscrizione, modificazione d'ufficio all'Albo Imprese Artigiane Cancellazione d'ufficio all'Albo Imprese Artigiane	Albo Imprese Artigiane	L.443/1985 L. R. Veneto 67/1987 L.R. Veneto 15/2010	Entro <u>30 giorni</u> dalla delibera della Commissione Provinciale Artigianato	30 giorni



Rilascio certificati comunitari di origine	Commercio Estero	Regolamento CEE n. 2454/1993 Convenzione di Ginevra del 3/11/1923 MISE - Nota n. 75361 del 26.08.2009 – Nota Unioncamere n. 18793 del 28/12/1999	<u>A vista</u> (fino ad un massimo di 5 certificati, senza bolle doganali allegate) Entro <u>5 giorni</u> (per quantitativi superiori a 5 o per certificati che necessitano il controllo di bolle doganali allegate)	5 giorni
Emissione carnet A.T.A.	Commercio Estero	Convenzione doganale di Bruxelles 6/12/1961 DPR 207/1963 Convenzione di Istanbul del 26/06/1990 L. 479/1995	Entro <u>2 giorni</u> dalla presentazione della domanda	2 giorni
Assegnazione Codice Meccanografico per operatori con l'estero	Commercio Estero	Circ. Min. Attività Produttive n. 3576/C del 06.05.2004	Entro <u>5 giorni</u> se la domanda è presentata in sede centrale. Entro <u>15 giorni</u> se la domanda è presentata presso gli uffici distaccati	15 giorni
Autentiche di firma, legalizzazione di documenti, visti su fatture, listini, packing list su documenti a valere all'estero	Commercio Estero	Nota Ministero Sviluppo Economico n. 75361 del 06/08/2009 Nota Unioncamere n. 18793 del 28/12/2009	<u>A vista</u>	a vista
Rilascio Attestato di Libera Vendita	Commercio Estero	Note Unioncamere n. 3325 del 10/11/2000 e n. 7113 del 06/10/2003	Entro <u>5 giorni</u> dalla domanda	5 giorni