

Carta dei servizi



Camera di Commercio
Prato

indice

1.	INTRODUZIONE	
	La Carta dei Servizi, un impegno con i cittadini	5
	Mi presento, sono la Camera di Commercio	7
	SERVIZI OFFERTI E STANDARD DI QUALITÀ	
2.	INFORMAZIONE E ASCOLTO	
	Relazioni con l'utenza	11
	Reclami e suggerimenti	11
	Servizio di mediazione culturale	12
	Informazioni Registro imprese	13
	Comunicazione online	15
	Newsletter camerale	15
	Notiziario camerale	16
	Diritto annuale. informazione alle imprese	17
3.	FUNZIONI ANAGRAFICO CERTIFICATIVE	
	Il Registro delle imprese	19
	Rilascio di certificati e visure	19
	Rilascio di copie atti depositati	20
	Bollatura e vidimazione libri	21
	Canta Nazionale dei Servizi e mandati Post Card/CNS	22
	Carta Tachigrafica	23
	Elenchi merceologici	24
	Albi, ruoli e leggi speciali	25
	Esame mediatori	25
	Tesserino di riconoscimento	26
	Ruolo provinciale dei periti e degli esperti	27
	Certificazioni per l'estero	29
	Rilascio certificati di origine	29
	Emissione di carnet A.T.A.	29
	Assegnazione del numero meccanografico	30

4.	FUNZIONI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO	
	Registro informatico dei protesti	32
	Tutela dei consumatori	34
	Sportello condominio	34
	Sportello consumatori	35
	Concorsi a premio	35
	Tutela della proprietà intellettuale	36
	Metodi alternativi di risoluzione delle controversie (ADR)	38
	Mediazione/conciliazione	38
	Arbitrato	39
	Metrologia legale – Laboratorio di taratura	40
	Attività inerenti alla degustazione vini e olio	42
5.	FUNZIONI PROMOZIONALI	
	Valorizzazione del territorio e sostegno alle imprese	44
	Orientamento per l'imprenditoria	46
	Internazionalizzazione	47
	Studi, statistica e prezzi	49
	Listino prezzi all'ingrosso	49
	Studi e statistiche	50
	Biblioteca	50
	Indice ISTAT	50
	Uso Auditorium	51
6.	RECLAMI, SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI	53

INTRODUZIONE



Camera di Commercio
Prato

1

INTRODUZIONE

LA CARTA DEI SERVIZI, UN IMPEGNO CON I CITTADINI

Il processo di modernizzazione e di trasformazione delle Amministrazioni pubbliche, avviato nei primi anni novanta, è stato guidato soprattutto dalla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti dagli Enti. In tale processo hanno assunto particolare importanza il tema della **qualità dei servizi pubblici** e il ruolo centrale del cittadino come risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori.

Con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 vengono “fissati i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici [...], a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e di imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi”.

Nello specifico si tratta dei principi di:

Eguaglianza. L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e amministrazioni e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti e nessuna distinzione può essere fatta per motivi riguardanti sesso, razza, religione e opinioni politiche. Deve essere inoltre garantita, a parità di condizioni del servizio prestato, la parità di trattamento sia tra le diverse aree geografiche di utenza, sia tra le diverse categorie o fasce di utenti.

Imparzialità. i soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità. L'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

Diritto di scelta. ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

Partecipazione. la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti degli enti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. In forza di tale principio, l'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utenza circa la qualità del servizio reso.

Efficienza ed efficacia. i soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

La stessa direttiva prevede che i soggetti erogatori individuino i fattori dai quali dipende la qualità e sulla base di questi adottino e **pubblicino standard di qualità di cui assicurano il rispetto**.

Il D. Lgs. 150 del 2009, nella parte in cui tratta di adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, dei casi e delle modalità di adozione delle **carte dei servizi**, dei criteri di misurazione della qualità dei servizi e delle condizioni di tutela degli utenti, ha costituito il fondamento per l'emanazione a opera delle CIVIT (oggi ANAC) della:

Delibera 88/2010 “Linee guida per la definizione di standard di qualità dei servizi pubblici”. L’importanza di questo atto risiede nella definizione delle dimensioni rilevanti per la rappresentazione effettiva della qualità dei servizi e degli standard di qualità del servizio;

Delibera 3/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici” che approfondisce ed integra i contenuti della delibera 88/2010.

Il quadro normativo di riferimento è stato poi ulteriormente ampliato dal **D.Lgs. 33/2013** “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” che ha imposto alle PA la pubblicazione sui propri siti istituzionali di una serie di documenti, tra i quali, la Carta dei Servizi.

In linea con quanto sopra ricordato, la **Carta dei Servizi della Camera di Commercio di Prato** vuole essere il documento con cui l’ente assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza in merito alle modalità di erogazione dei servizi, agli standard di qualità e sulle eventuali forme di tutela attuabili.

1

INTRODUZIONE

MI PRESENTO, SONO LA CAMERA DI COMMERCIO

Quella della Camera di Commercio non è un'istituzione di nuova concezione, le sue radici sono assai lontane, basti pensare che suoi precedenti storici possono considerarsi i collegia opificum dell'epoca romana e anche, in generale, le corporazioni medievali e le gilde tedesche.

Proprio nel medioevo le corporazioni di arti e mestieri assunsero una grande importanza non solo sul piano commerciale, ma anche su quello politico. Si trattava di associazioni di artigiani e di imprenditori riconosciute dallo Stato e rappresentative delle varie categorie produttive.

Ma più che con queste istituzioni con le quali le Camere presentano legami meramente analogici, esse possono farsi risalire con maggiore appropriatezza alle Camere di Commercio sorte in Francia nel secolo XVII, organizzate come libere associazioni, intese soprattutto a tutelare gli interessi delle categorie commerciali.

Più tardi, seguendo l'esempio francese, tali strutture iniziarono a diffondersi sia sul continente europeo che in America.

Ricordiamo che la prima Camera americana fu istituita a New York nel 1768, mentre in Inghilterra la più antica camera fu quella di Glasgow (1783) seguita dalle consimili di Liverpool e di Londra. In Italia la prima Camera di Commercio in senso moderno ebbe vita a Firenze nel 1770 seguita da Milano nel 1786. Esse avevano il compito di incrementare la produzione locale e contribuire allo sviluppo delle categorie professionali che a essa facevano capo.

Per capire cosa è oggi una Camera di Commercio, invece, occorre partire dalla definizione che ne dà la legge 29 dicembre 1993, n. 580, nel suo art.1: "le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura [...] sono enti pubblici dotati di autonomia funzionale che svolgono, nell'ambito della circoscrizione territoriale di competenza [...], funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese, curandone lo sviluppo nell'ambito delle economie locali".

La Camera di Commercio è dunque, prima di tutto, un **ente pubblico** che opera in ambito provinciale, essa è inoltre un ente **autonomo** in quanto è dotata di un proprio **statuto** che ne regola l'organizzazione interna e l'attività. Oltre allo statuto la Camera può emanare anche **regolamenti** sull'organizzazione interna e sulle materie che rientrano nella propria sfera di competenza.

La forte novità introdotta dalla nuova normativa sta, pertanto, soprattutto nell'aver riconosciuto alle Camere di Commercio una marcata carica di **autonomia** facendo assumere a esse un'impostazione del tutto nuova rispetto al passato. Le Camere di Commercio perdono così la connotazione burocratica di mere dispensatrici di certificazioni per diventare **oggetti attivi** all'interno delle economie locali.

A tal proposito, l'art. 2 della legge n. 580 individua in maniera più dettagliata quelle che sono le principali **funzioni** a cui le Camere di Commercio sono chiamate a far fronte e in particolare: rappresentare gli interessi generali delle imprese della provincia, interpretare le esigenze del tessuto economico e imprenditoriale locale promuovendone lo sviluppo, esercitare funzioni a esse delegate dallo Stato e dalle Regioni, nonché funzioni derivanti da convenzioni internazionali.

Si tratta, quindi, di un soggetto pubblico estremamente vicino al mondo delle imprese che oltre a svolgere le funzioni anagrafico certificative che la legge gli attribuisce, ha anche un **ruolo attivo e propulsivo all'interno del sistema imprenditoriale**.

SERVIZI OFFERTI E STANDARD DI QUALITÀ



Camera di Commercio
Prato

INFORMAZIONE E ASCOLTO



Camera di Commercio
Prato

2

INFORMAZIONE E ASCOLTO

RELAZIONI CON L'UTENZA

Reclami/suggerimenti e servizio di mediazione culturale

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ufficio Relazioni con il Pubblico
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14.30 alle 15.40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.723
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → urp@po.camcom.it



L'introduzione degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) nell'ordinamento italiano si colloca nella più ampia cultura della **trasparenza amministrativa** e nella crescente attenzione verso la qualità dei servizi e il rapporto istituzioni-cittadini.

Con la **legge 7 giugno 2000, n. 150**, in materia di comunicazione e informazione pubblica, si individua nell'URP la struttura dedicata alle attività di **comunicazione**. Esso svolge, infatti, compiti di garanzia di accesso ai servizi, di ascolto delle esigenze degli utenti, di promozione dell'innovazione e della semplificazione, nonché di verifica della soddisfazione del cittadino rispetto all'erogazione dei servizi stessi.

L'URP della Camera di Commercio di Prato riceve suggerimenti e reclami, procedendo all'inoltro degli stessi agli uffici competenti e curando le risposte agli interessati; monitora la soddisfazione di utenti e dipendenti camerale attraverso periodiche indagini di *customer satisfaction* e di benessere organizzativo; gestisce il servizio di mediazione culturale camerale; collabora con gli organismi dedicati, alla realizzazione di una Camera sempre più **trasparente**.

Reclami e suggerimenti

L'Ufficio è a disposizione per ascoltare e ricevere eventuali reclami o segnalazioni sul mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta e su qualsiasi tipo di disservizio nel rapporto con l'utenza.

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Risposta a reclami e suggerimenti	Tempo massimo dal ricevimento dell'istanza	15 gg	non previsti

Servizio di mediazione culturale

Allo scopo di fornire un adeguato supporto alle imprese nell'espletamento degli adempimenti amministrativi previsti dalla normativa vigente, la Camera di Commercio di Prato mette a disposizione dei propri **utenti di lingua cinese** la presenza del mediatore culturale per due giorni a settimana (agosto escluso).

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Servizio di mediazione culturale in lingua cinese	Ore mensili di presenza del mediatore cinese presso gli sportelli camerati	12 ore (agosto escluso)	non previsti

2

INFORMAZIONE E ASCOLTO

RELAZIONI CON L'UTENZA

Informazioni Registro imprese

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Registro delle Imprese - Repertorio Economico Amministrativo (R.E.A.)
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14.30 alle 15.40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.845
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → registro.imprese@po.camcom.it



Il Registro delle imprese rappresenta per il sistema imprenditoriale il principale strumento di pubblicità previsto nel nostro ordinamento. Vi sono iscritte tutte le imprese (individuali, società, cooperative e consorzi) che hanno la sede nella provincia di riferimento. Oltre alle imprese, secondo il principio di tassatività, il registro contiene tutti gli atti per i quali la legge prevede un obbligo di iscrizione.

Si tratta di un **Registro pubblico**, gestito da un Conservatore sotto la vigilanza di un Giudice delegato e suddiviso in una sezione ordinaria e in più sezioni speciali.

La pubblicità nel Registro ha rilevanza giuridica: in taluni casi ha efficacia **costitutiva**, mentre altre volte la pubblicità è **dichiarativa**, con la conseguenza che i fatti non iscritti non possono essere opposti ai terzi (art. 2193 c.c.). A sua volta, l'efficacia costitutiva può essere totale o parziale. Si ha efficacia costitutiva **totale** quando il diritto si costituisce sia tra le parti che nei confronti dei terzi (ad esempio, iscrizione dell'atto costitutivo delle società di capitali). E' invece efficacia costitutiva **parziale** quella che istituisce il diritto tra le parti, ma non nei confronti dei terzi (ad esempio, la delibera di riduzione di capitale di una società ex art. 2306 c.c.).

Non solo l'URP, ma tutti gli uffici camerale sono a disposizione dell'utenza. Non fa eccezione alla regola l'Ufficio del Registro delle imprese, il quale rende fruibile al pubblico un apposito sportello con il compito di facilitare gli utenti nell'accesso alle informazioni di carattere pratico-operativo.

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Risposta alle richieste di informazioni inerenti il Registro delle Imprese arrivate via e-mail, fax, posta	Tempo massimo dal ricevimento della richiesta	5 gg	non previsti

2

INFORMAZIONE E ASCOLTO

COMUNICAZIONE ONLINE

Newsletter e notiziario camerale

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → dirigente Relazioni Esterne e Comunicazione
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale – primo piano
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40*
- ◆ **Telefono** → 0574/612.715
- ◆ **Fax** → 0574/612.733
- ◆ **E-mail per informazioni** → relazioni.esterne@po.camcom.it



Il **sito web** è ormai uno strumento di comunicazione fondamentale per ogni istituzione. Esso consente un rapido aggiornamento di tutte le informazioni contenute e permette di essere visibili a qualsiasi ora e latitudine.

Il sito www.po.camcom.it è un valido punto di riferimento per ottenere notizie utili e facilmente reperibili con pochi click. Contiene una esaustiva descrizione di tutte le attività istituzionali (e non) dell'Ente attraverso schede dettagliate e di approfondimento. Rispetta i principi suggeriti dalla più recente normativa in tema di accessibilità dei siti internet delle Pubbliche amministrazioni.

L'apposita sezione "**amministrazione trasparente**" rende disponibili una serie di dati, informazioni e documenti, relativi all'organizzazione e all'attività della Camera di Commercio di Prato, favorendo un controllo diffuso da parte del cittadino sull'operato dell'Ente e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

Newsletter camerale

Con il termine newsletter si individua un messaggio di posta elettronica che viene inviato periodicamente e gratuitamente a coloro che lo abbiano richiesto contenente informazioni aggiornate su argomenti di loro interesse.

La "**Newsletter obiettivo impresa**" è uno degli strumenti di comunicazione più innovativi utilizzati dalla Camera di Commercio, che raggiunge un pubblico diverso con una cadenza mensile. Anche per fidelizzare gli utenti, la newsletter contiene informazione sulle iniziative camerale, le scadenze, i servizi e l'indicazione dei bandi regionali e comunitari ritenuti più interessanti per le imprese del territorio. Tutte le newsletter inviate dal 2003 a oggi sono reperibili in un'apposita sezione del sito camerale.

Oltre alla Newsletter obiettivo impresa, sono disponibili altre due newsletter camerale.

Con la “**Newsletter consumatori**” si rendono fruibili una serie di informazioni dedicate ai consumatori e mirate a favorire la valutazione razionale dei bisogni e l'ottimizzazione delle scelte di consumo attraverso una maggiore e più completa conoscenza dei diritti e delle opportunità in ogni fase del processo di acquisto.

Con la “**Newsletter responsabilità sociale**”, infine, la Camera si impegna a promuovere la sostenibilità economica, sociale e ambientale quali valori fondanti dell'agire d'impresa, attraverso azioni di sostegno alla diffusione della Corporate Social Responsibility. L'azione di promozione e sensibilizzazione sui temi della CSR intende pertanto accompagnare e favorire la crescita delle imprese in termini di responsabilità, competitività e valore.

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Newsletter obiettivo impresa	Numero minimo di newsletter pubblicate sul sito all'anno	10	non previsti
Servizio newsletter consumatori	Frequenza di invio della newsletter agli utenti iscritti alla mailing list	bimestrale	non previsti
Servizio newsletter responsabilità sociale	Frequenza di invio della newsletter agli utenti iscritti alla mailing list	bimestrale	non previsti

Notiziario camerale

Insieme alla Newsletter la Camera di Commercio di Prato mette a disposizione dei suoi utenti il Notiziario Camerale. Si tratta di una pubblicazione trimestrale di 24 pagine dedicata non solo alle iniziative dell'ente, ma arricchita anche da numerosi spazi di approfondimento.

Il Notiziario è realizzato in formato e-book scaricabile dal sito; viene inoltre inviato in formato cartaceo alle imprese che fanno richiesta di abbonamento gratuito. Il numero di abbonamenti in continua crescita dimostrano l'interesse da parte del pubblico per questo tipo di strumento.

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Notiziario camerale	Numero notiziari pubblicati sul sito all'anno	4	non previsti

2

INFORMAZIONE E ASCOLTO

DIRITTO ANNUALE. INFORMAZIONE ALLE IMPRESE

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ufficio Diritto Annuale
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale – pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14.30 alle 15.40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.762-761
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → diritto.annuale@po.camcom.it

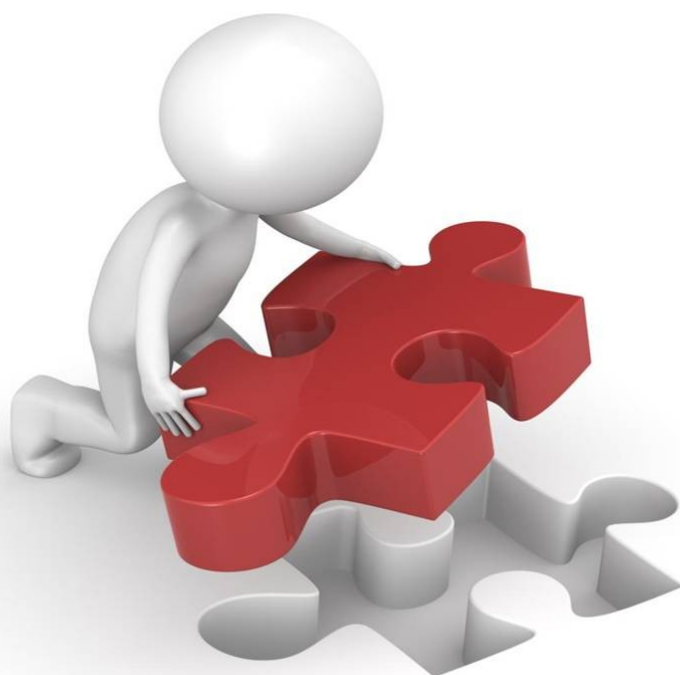


Il diritto annuale rappresenta la principale forma di finanziamento dell'attività delle Camere di Commercio. E' un tributo non riconducibile all'autonomia impositiva delle Camere, dal momento che a tali enti è attribuita soltanto la riscossione della prestazione patrimoniale, mentre la determinazione della misura del diritto è assoggettata dalla legge a una precisa procedura che vede coinvolti il Ministro dello sviluppo economico, il Ministro dell'economia e delle finanze, Unioncamere e le organizzazioni di categoria maggiormente rappresentative a livello nazionale.

La **guida al versamento del diritto annuale** è un documento che ogni anno viene pubblicato sul sito camerale e contiene tutte le istruzioni per il calcolo del diritto dovuto e per il versamento dello stesso.

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Pubblicazione sul sito internet camerale della "Guida al versamento del diritto annuale"	Termine massimo per la pubblicazione	entro il 25 maggio	non previsti

FUNZIONI ANAGRAFICO CERTIFICATIVE



Camera di Commercio
Prato

3

FUNZIONI ANAGRAFICO CERTIFICATIVE

IL REGISTRO DELLE IMPRESE

Rilascio di certificati e visure

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Registro delle Imprese - Repertorio Economico Amministrativo (R.E.A.)
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14.30 alle 15.40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.845
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → registro.impresa@po.camcom.it



Le imprese in regola con il pagamento del diritto annuale possono richiedere il rilascio del **certificato**. Esso è il documento che attesta l'esistenza dell'impresa e ne pubblicizza tutti i dati soggetti a iscrizione. Possono essere richiesti certificati **ordinari** o **storici**. I primi certificano i dati relativi all'impresa al momento del rilascio, mentre i secondi mostrano, anche, le variazioni che si sono succedute nel corso degli anni. I certificati possono essere richiesti in bollo o in carta libera.

Il certificato è firmato dal soggetto incaricato dalla Camera di Commercio e ha validità di **sei mesi** dalla data del rilascio.

Oltre al certificato possono essere rilasciate delle **visure** (ordinarie e storiche), che, a differenza del primo, sono attestazioni senza valore di certificazione, e dunque non opponibili nei confronti di terzi.

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Rilascio di certificati e visure allo sportello	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	a vista	non previsti

3

FUNZIONI ANAGRAFICO CERTIFICATIVE

IL REGISTRO DELLE IMPRESE

Rilascio di copie atti depositati

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Registro delle Imprese - Repertorio Economico Amministrativo (R.E.A.)
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14.30 alle 15.40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.845
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → registro.impresa@po.camcom.it



Il servizio consente di consultare e ottenere, previa richiesta scritta, copie di atti e bilanci depositati presso il Registro delle imprese di Prato.

Nello specifico, dal 19 febbraio 1996 **tutti gli atti** afferenti al registro sono archiviati otticamente, pertanto, la loro consultazione avviene tramite terminale. I **bilanci** sono disponibili otticamente a partire dall'anno 1993.

In considerazione di ciò, per gli atti fruibili solo in **formato cartaceo** è possibile effettuarne copia esclusivamente se depositati presso il Registro delle imprese di Prato, mentre, per quelli ottici, la domanda di accesso potrà riguardare quelli depositati dalle imprese di tutte le province.

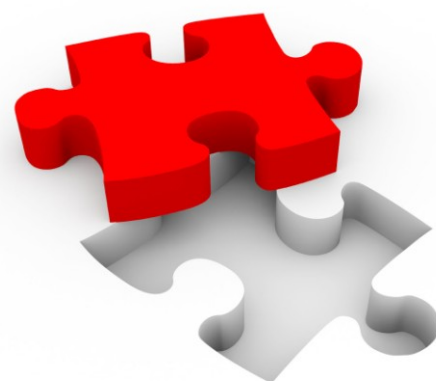
Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Rilascio copie bilanci, atti societari e documenti (da archivio ottico)	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	5 gg	15 gg da regolamento camerale
Rilascio copie bilanci, atti societari e documenti (da archivio cartaceo)	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	10 gg	15 gg da regolamento camerale

3 FUNZIONI ANAGRAFICO CERTIFICATIVE

IL REGISTRO DELLE IMPRESE

Bollatura e vidimazione libri

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Registro delle Imprese - Repertorio Economico Amministrativo (R.E.A.)
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.845
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → registro.imprese@po.camcom.it



L'Ufficio è competente a effettuare la bollatura dei libri di imprese aventi sede legale (o secondaria) nella provincia di Prato. Per le **unità locali** poste nella provincia pratese sono vidimabili solo i formulari di identificazione dei rifiuti trasportati e i registri di carico e scarico dei rifiuti, relativi all'unità locale stessa.

L'Ufficio effettua esclusivamente la bollatura dei libri sociali, dei libri facoltativi (libro giornale, inventari, ecc...) e di quelli previsti da leggi speciali, esclusi quelli espressamente di competenza di altri uffici (INAIL, INPS, Agenzia Entrate, ecc...).

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Bollatura / Vidimazione libri sociali, registri e formulari	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	15 gg	30 gg

3 FUNZIONI ANAGRAFICO CERTIFICATIVE

IL REGISTRO DELLE IMPRESE

Carta nazionale dei servizi, Mandati post card/cns e Carta tachigrafica

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Informazioni, CNS e Attività Ausiliarie al Servizio
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.722-856-848
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → rao@po.camcom.it



Carta Nazionale dei Servizi e mandati Post Card/CNS

I dispositivi di firma digitale rilasciati dalla Camera di Commercio di Prato sono la **CNS** (Carta Nazionale dei Servizi) e il **Token Usb**. Il secondo, a differenza della prima, contiene già al suo interno il software per firmare e non necessita di un lettore di smart card in quanto si collega direttamente al computer attraverso la porta USB.

Entrambi i dispositivi consentono l'accesso telematico a tutti i servizi resi disponibili on-line dalle pubbliche amministrazioni, e, per quanto riguarda la Camera di Commercio, offrono **gratuitamente** ai titolari e ai legali rappresentanti delle imprese (attraverso il servizio Telemaco), i seguenti servizi relativi alle proprie posizioni anagrafiche: *i)* visura ordinaria e storica; *ii)* statuti, atti e bilanci depositati; *iii)* situazione dei pagamenti del diritto annuale; *iv)* stato pratiche Registro imprese

I certificati contenuti nella CNS e nel Token Usb hanno una validità di **3 anni** e possono essere rinnovati, per una sola volta, entro la data di scadenza.

Il servizio **Post-Card/Cns** è una modalità alternativa di distribuzione delle CNS basata sulla collaborazione con le associazioni di categoria, gli studi professionali, i centri elaborazione dati e le agenzie di servizi. Per stipulare il mandato è sufficiente compilare l'apposita modulistica e farla pervenire all'Ufficio Rao in via del Romito 71; sarà poi cura dell'Ufficio inviare per raccomandata AR al soggetto richiedente, l'originale in doppia copia per la sottoscrizione. Una copia firmata dovrà quindi essere portata in Camera di Commercio.

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Rilascio di CNS e Token Usb a utente singolo (ready card)	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	a vista*	30 gg
Rilascio di CNS tramite incaricati (post card)	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	20 gg	30 gg

* Resta salva la possibilità per l'Ente di erogare il servizio previo appuntamento.

Carta Tachigrafica

Il **cronotachigrafo digitale** è uno strumento che registra i tempi di guida dei conducenti di camion, pullman e autocarri. Il dispositivo viene installato **obbligatoriamente** sui veicoli adibiti al trasporto di cose di peso complessivo superiore alle 3,5 tonnellate, e su veicoli adibiti al trasporto di passeggeri con numero di persone, compreso il conducente, superiore a nove.

La **carta tachigrafica** è il dispositivo che consente l'utilizzo del tachigrafo digitale installato sugli automezzi adibiti al trasporto di persone e merci. Essa permette, tra l'altro, di identificare il soggetto che opera con il tachigrafo, sia esso un conducente, un'autorità di controllo, un'officina di manutenzione o un'azienda proprietaria del veicolo. Inoltre, la carta contiene un sistema che permette di registrare le operazioni che vengono svolte con il tachigrafo digitale.

Esistono quattro diversi tipi di carta, ognuna con una diversa funzione in relazione al soggetto che la deve utilizzare: *i)* Carta del Conducente; *ii)* Carta dell'Azienda; *iii)* Carta dell'Officina; *iv)* Carta dell'Autorità di controllo.

Il possessore della carta è tenuto a restituirla alla scadenza del periodo di validità.

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Rilascio carte tachigrafiche	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	10 gg	15 gg lavorativi

3 FUNZIONI ANAGRAFICO CERTIFICATIVE

IL REGISTRO DELLE IMPRESE

Elenchi merceologici

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ufficio Certificazioni per l'Estero
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato B della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14.30 alle 15.40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.711
- ◆ **Fax** → 0574/612.834
- ◆ **E-mail per informazioni** → estero@po.camcom.it



Un elenco merceologico è una lista di imprese selezionate tra quelle iscritte al Registro imprese su tutto il territorio nazionale. Gli elenchi possono essere individuati in base a vari parametri come, ad esempio, il settore di attività, la provincia di appartenenza, il numero degli addetti, il capitale sociale, la natura giuridica, ecc...

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Rilascio degli elenchi merceologici	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	2 gg	10 gg (regolamento)

3

FUNZIONI ANAGRAFICO CERTIFICATIVE

ALBI, RUOLI E LEGGI SPECIALI

Esame mediatori

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Informazioni, CNS e Attività Ausiliarie al Servizio
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.719-884
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → rea@po.camcom.it



Il **mediatore** è colui che mette in relazione due o più parti per la conclusione di un affare, senza essere legato ad alcuna di esse da rapporti di collaborazione, di dipendenza o di rappresentanza. L'attività di mediatore è incompatibile con il lavoro dipendente e con l'esercizio di altre attività imprenditoriali e professionali.

Oltre ai requisiti generali e a quelli morali, per svolgere l'attività di mediatore occorre aver frequentato con esito positivo un apposito corso di formazione professionale, e **avere superato un esame diretto ad accertare l'attitudine e la capacità professionale dell'aspirante in relazione al ramo di mediazione prescelto.**

Gli esami di idoneità per i soggetti residenti nella provincia pratese sono tenuti periodicamente dalla Camera di Commercio di Prato.

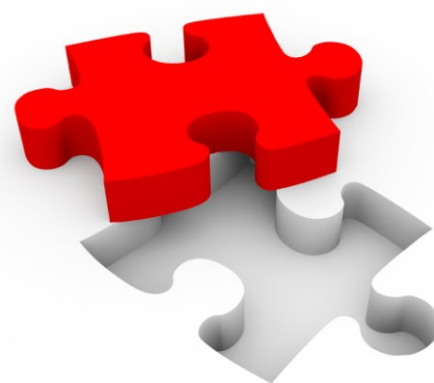
Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Riunione della Commissione esaminatrice per l'attività di agenti di affari in mediazione	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	115 gg	120 gg

3 FUNZIONI ANAGRAFICO CERTIFICATIVE

ALBI, RUOLI E LEGGI SPECIALI

Tesserino di riconoscimento

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Informazioni, CNS e Attività Ausiliarie al Servizio
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.719-884
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → rea@po.camcom.it



L'ufficio rilascia all'interessato iscritto al Registro delle imprese o che esercita l'attività per conto di una impresa, la **tessera personale di riconoscimento** con la qualifica di agente di affari in mediazione, di agente e rappresentante di commercio o di mediatore marittimo.

Si tratta di un documento previsto dalla legge che certifica il soggetto come **professionista del settore** in possesso dei requisiti morali e professionali necessari per l'esercizio dell'attività. Il tesserino ha le dimensioni di un bancomat e riporta il logo della Camera di Commercio, nonché i dati identificativi del soggetto. La sua **validità** è di cinque anni per gli agenti e rappresentanti di commercio, **quadriennale** per gli agenti di affari in mediazione, e di **due** anni per i mediatori marittimi.

In caso di cessazione dell'attività la tessera personale di riconoscimento dovrà essere restituita.

Se la tessera personale di riconoscimento viene smarrita deve essere presentata al Registro delle imprese copia della denuncia di smarrimento effettuata presso le autorità competenti.

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Rilascio delle tessere di riconoscimento per le attività di: agente e rappresentante di commercio, agente di affari in mediazione, mediatore marittimo	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	25 gg	30 gg

3 FUNZIONI ANAGRAFICO CERTIFICATIVE

ALBI, RUOLI E LEGGI SPECIALI

Ruolo provinciale dei periti e degli esperti

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Informazioni, CNS e Attività Ausiliarie al Servizio
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14.30 alle 15.40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.719-884
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → rea@po.camcom.it



Il Ruolo dei Periti e degli Esperti ha funzioni di **pubblicità conoscitiva**. Ha cioè lo scopo di far conoscere le persone ritenute idonee a effettuare perizie in determinate categorie merceologiche, senza attribuire alcuna qualificazione esclusiva. Per questo motivo l'iscrizione al ruolo non è obbligatoria, ma **facoltativa**.

I periti e gli esperti iscritti nel ruolo camerale devono esplicare funzioni di carattere prevalentemente pratico, con esclusione di quelle attività per le quali esistono albi regolati da apposite disposizioni. Per l'iscrizione nel ruolo è necessario essere **residenti nella provincia di Prato** e possedere i requisiti generali e morali previsti dalla legge. L'iscrizione è necessaria per accedere all'Elenco dei Consulenti Tecnici tenuto presso il Tribunale.

La Camera di Commercio di Prato mette a disposizione degli utenti **l'elenco aggiornato** degli iscritti al Ruolo dei Periti e degli Esperti della provincia pratese.

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Iscrizioni, modifiche e cancellazioni Ruolo Provinciale Periti ed Esperti	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	50 gg *	60 gg
Aggiornamento sul sito dell'elenco degli iscritti nel Ruolo Provinciale Periti ed Esperti	Tempo massimo dalla iscrizione, modifica o cancellazione	10 gg	annuale

* Rimangono esclusi i casi in cui la Camera di Commercio ritenga che i titoli e i documenti esibiti non siano sufficienti a comprovare l'idoneità dell'aspirante all'esercizio di perito ed esperto nelle categorie e sub categorie per le quali richiede l'iscrizione, e sottoponga, quindi, il candidato a un apposito colloquio avvalendosi di persone di riconosciuta competenza in materia.

3

FUNZIONI ANAGRAFICO CERTIFICATIVE

CERTIFICAZIONI PER L'ESTERO

Certificati di origine, Carnet A.T.A. e numero meccanografico

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ufficio Certificazioni per l'Estero
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato B della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.711
- ◆ **Fax** → 0574/612.834
- ◆ **E-mail per informazioni** → estero@po.camcom.it



Rilascio certificati di origine

Il certificato di origine è un documento che attesta l'origine della merce, cioè il luogo in cui la merce è stata prodotta o ha subito l'ultima trasformazione sostanziale. Esso accompagna i prodotti esportati in via definitiva verso paesi extracomunitari o anche comunitari qualora l'importatore lo richieda espressamente.

La sua richiesta può essere fatta alla CCIAA nel cui ambito di competenza l'impresa ha sede legale, unità operativa o locale.

Presso la Camera di Commercio di Prato è attivo uno Sportello Telematico che consente a imprese e intermediari di inviare per via telematica la richiesta di certificato di origine. In questo caso, anche il pagamento dei diritti di segreteria avverrà attraverso lo strumento informatico. Per accedere a questo nuovo servizio occorre sottoscrivere il contratto Telemaco, collegandosi al sito www.registroimprese.it e scaricare il contratto per l'accesso ai servizi telematici.

Emissione di carnet A.T.A. (Admission Temporaire – Temporary Admission)

Il carnet A.T.A. è un documento doganale che consente di esportare temporaneamente merci, campioni commerciali e strumenti professionali in occasione di fiere, esposizioni, congressi (ecc...), in paesi extra Unione Europea che hanno aderito alla convenzione A.T.A. (tesa a facilitare e favorire il movimento internazionale di determinate merci) senza dover effettuare il deposito cauzionale dei diritti doganali.

Il carnet viene rilasciato dalla CCIAA dietro presentazione di una domanda redatta su apposito modulo firmato dal legale rappresentante della ditta, unitamente alla polizza di cauzione rilasciata da INA - Assitalia ottenibile mediante versamento sul c/c postale intestato a INA - Assitalia.

Ha **validità 12 mesi** dal rilascio e una volta utilizzato deve essere restituito alla Camera di Commercio.

Assegnazione del numero meccanografico

Il numero meccanografico è un codice identificativo composto da **otto** caratteri alfanumerici, di cui i primi due indicano la provincia e gli altri un numero progressivo che serve a identificare gli operatori.

Ha funzione di rilevanza statistica ed è richiesto dalle banche ai fini del rilascio della Comunicazione Valutaria statistica (CVS). La domanda di rilascio del numero può essere presentata solo alla Camera di Commercio competente per il territorio ove l'impresa ha la propria sede legale.

Con la sua attribuzione i dati dell'impresa vengono automaticamente inseriti nella banca dati ITALIANCOM (Italian Companies Around the World) e sono pertanto consultabili a livello nazionale.

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Rilascio certificati di origine	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	3 gg	30 gg
Emissione di Carnet ATA	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	5 gg	30 gg
Assegnazione del numero meccanografico	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	2 gg	30 gg

FUNZIONI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO



Camera di Commercio
Prato

4

FUNZIONI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO

REGISTRO INFORMATICO DEI PROTESTI

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Marchi e Brevetti, Ambiente, Protesti e Servizi al Consumatore
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14.30 alle 15.40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.713-803
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → protesti@po.camcom.it



Per poter svolgere l'**azione di regresso**, il portatore di un titolo di credito ha l'onere di far constatare da un pubblico ufficiale il mancato pagamento o la mancata accettazione del titolo stesso. Il **protesto** è l'atto pubblico con il quale si attesta l'avvenuta presentazione di una cambiale o di un assegno al debitore e il rifiuto da parte dello stesso di pagare o accettare il titolo.

I **pubblici ufficiali** abilitati a levare protesti, il giorno successivo alla fine di ogni mese, trasmettono, alla Camera di Commercio, gli elenchi contenenti i nominativi dei soggetti protestati per mancato pagamento di cambiali accettate, di vaglia cambiari e di assegni bancari. Gli elenchi confluiscono in un registro pubblico, il **Registro informatico dei protesti**, aggiornato mensilmente a cura delle Camere stesse.

L'ufficio, dunque, si occupa della regolare tenuta del Registro informatico dei protesti, provvedendo al suo tempestivo e **continuo aggiornamento**. La notizia di ciascun protesto è conservata fino al momento in cui il debitore non ne chiede la cancellazione, ovvero, per **cinque anni** dalla data della registrazione.

Nei confronti degli utenti, inoltre, la Camera offre un servizio di consultazione on line del registro e di rilascio di visure allo sportello.

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Cancellazione dall'Elenco Protesti	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	15 gg	20 gg
Pubblicazione dell'Elenco Ufficiale dei protesti cambiari	Tempo massimo dalla ricezione degli elenchi da parte dei Pubblici ufficiali levatori	8 gg	10 gg
Rilascio visure e certificazioni relative alla sussistenza di protesti	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	a vista	non previsti

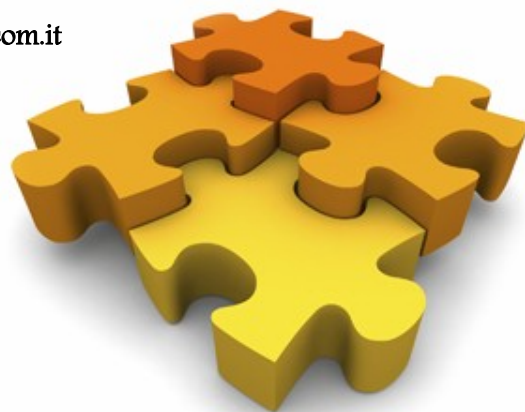
4

FUNZIONI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO

TUTELA DEI CONSUMATORI

Sportello condominio, Sportello consumatori e Concorsi a premio

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Marchi e Brevetti, Ambiente, Protesti e Servizi al Consumatore
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.713-736
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per consumatori** → consumatori@po.camcom.it
- ◆ **E-mail per concorsi a premio** → regolazione.mercato@po.camcom.it



Sportello condominio

Lo sportello condominio è un servizio di prima informazione che si propone, con l'ausilio di esperti qualificati, di indicare possibili soluzioni a problemi e controversie di carattere condominiale.

Per le consulenze di **natura giuridica, normativa o fiscale** la Camera di Commercio di Prato si avvale della collaborazione di F.N.A. e A.N.A.C.I.

Per la risoluzione di **problematiche di tipo "relazionale"**, lo Sportello Condominio ha invece attivato una collaborazione con esperti nella "mediazione dei conflitti" che già da anni operano nella gestione di controversie in ambito condominiale.

I consulenti si prefiggono di aiutare le parti a sviluppare atteggiamenti cooperativi in grado di ristabilire comunicazioni interrotte e di trovare soluzioni soddisfacenti. Al centro dell'attenzione non è posto solo l'aspetto tecnico o giuridico del problema, ma insieme al consulente vengono prese in considerazione le varie possibilità extragiudiziali per arrivare a una soluzione che soddisfi ambo le parti, consentendo di risparmiare tempo ed energie e, ove necessario, di ristabilire rapporti di "buon vicinato" con la controparte.

Tutte le consulenze sono completamente gratuite e vengono effettuate solo su appuntamento, previa compilazione dell'apposito modulo di richiesta.

Sportello consumatori

La Camera di Commercio di Prato, nell'ambito delle più generali funzioni di "Tutela del Mercato", ha attivato una serie di servizi dedicati ai consumatori e mirati a favorire la valutazione razionale dei bisogni e l'ottimizzazione delle scelte di consumo attraverso una maggiore e più completa conoscenza dei diritti e delle opportunità in ogni fase del processo di acquisto.

Tra le varie attività prestate, l'ufficio offre un servizio di **prima informazione o orientamento** su tutta la tematica consumeristica, al fine di indicare possibili soluzioni a problemi e controversie a tutela e salvaguardia dei diritti riconosciuti ai consumatori.

Concorsi a premio

Tra le **manifestazioni a premio** si ha **concorso** quando la vincita del premio è connessa alla sorte o all'abilità del concorrente (il premio viene assegnato solo ad alcuni partecipanti).

Nei concorsi a premio è previsto per i soggetti promotori il solo obbligo della comunicazione dell'avvio del concorso al Ministero dello Sviluppo Economico, compilando un apposito modulo a cui va allegato il regolamento e la documentazione che prova l'avvenuto versamento della cauzione.

Le Camere di Commercio possono essere direttamente coinvolte (tramite istanza in carta libera) nella fase della individuazione dei vincitori che dovrà essere effettuata, a garanzia del consumatore, alla presenza di un notaio o del funzionario della Camera di Commercio nominato responsabile della tutela del consumatore e della fede pubblica (o di un suo delegato).

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Sportello condominio	Tempo massimo di risposta dalla presentazione della richiesta di informazioni	30 gg	non previsti
Sportello consumatori	Tempo massimo di risposta dalla presentazione della richiesta di informazioni	10 gg	non previsti
Concorsi a premio	Tempo massimo di verbalizzazione delle operazioni di estrazione	7 gg	non previsti

4

FUNZIONI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO

TUTELA DELLA PROPRIETÀ INTELLETTUALE

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Marchi e Brevetti, Ambiente, Protesti e Servizi al Consumatore
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato A della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14:30 alle 15:40 (solo per informazioni)
- ◆ **Telefono** → 0574/612.713-803
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → brevetti@po.camcom.it



L'ufficio Brevetti presso la Camera di Commercio svolge funzioni in materia di tutela della proprietà intellettuale delegate dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico.

I depositi delle singole tipologie di pratiche si effettuano mediante presentazione di modulistica ministeriale debitamente compilata reperibile sul sito web camerale e su quello dell'UIBM: la presentazione può avvenire in modalità cartacea oppure in modalità telematica.

Sia i depositi presentati in modalità cartacea che quelli presentati in modalità telematica vengono poi trasmessi all'UIBM per l'istruttoria e l'eventuale concessione/rigetto finale.

La Camera di Commercio di Prato effettua, inoltre, un servizio di orientamento per la diffusione della cultura della tutela della proprietà intellettuale, secondo un calendario stabilito a livello regionale grazie a una convenzione con l'Ordine dei consulenti in proprietà industriale.

È possibile richiedere l'inserimento nell'agenda degli appuntamenti attraverso una piattaforma online disponibile nell'apposita sezione del sito camerale, oppure rivolgendosi con le consuete modalità di contatto all'ufficio. Il servizio è a titolo gratuito.

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Deposito cartaceo della domanda per marchi, nazionali e internazionali, disegni e modelli, modelli d'utilità, invenzioni e redazione del relativo verbale	Tempo massimo dalla regolare presentazione della domanda	a vista	a vista
Gestione seguiti brevettuali (scioglimenti di riserve, trascrizioni, annotazioni e istanze varie)	Tempo massimo dalla regolare presentazione della domanda	a vista	10 gg
Servizio di orientamento per la diffusione della cultura della tutela della proprietà intellettuale	Frequenza mensile degli incontri di orientamento	2*	non previsto

* se presentate almeno due richieste di orientamento

4

FUNZIONI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO

METODI ALTERNATIVI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (ADR)

Mediazione/conciliazione e arbitrato

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale ADR Sanzioni e Vigilanza
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato B della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14.30 alle 15.40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.832-764
- ◆ **Fax** → 0574/612.834
- ◆ **E-mail per informazioni** → conciliazione@po.camcom.it



Mediazione, arbitrato e conciliazione sono tutte modalità extraprocessuali di composizione delle controversie che sono usualmente riunite sotto la dizione "risoluzione alternativa delle controversie".

Si tratta di strumenti che vengono incontro prima di tutto all'esigenza di deflazionare il contenzioso giurisdizionale.

Da molti anni il ricorso a tali istituti è in continua espansione, e in questa vicenda le Camere di Commercio hanno ricoperto un ruolo da protagoniste. Tale ruolo, riconosciuto a più riprese dal legislatore, è stato recentemente esaltato dalla riforma dell'ordinamento delle Camere di Commercio, che ha ricompreso fra le funzioni istituzionali di questi Enti la costituzione di commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie.

La Camera di Commercio di Prato, in particolare, svolge da tempo un ruolo attivo nella gestione di procedure di conciliazione e di arbitrato amministrato, per il tramite della propria Camera di Conciliazione e Arbitrato.

Mediazione/conciliazione

Oggi il tradizionale procedimento di conciliazione ha trovato un'organica disciplina legislativa, assumendo il più appropriato nome di "**mediazione**".

Il nostro legislatore ha individuato specifiche ipotesi in cui l'esperimento del procedimento di mediazione è **condizione di procedibilità della domanda giudiziale**, quali le controversie in materia di condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e sanitaria e da diffamazione con mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari.

Dal punto di vista pratico, la mediazione è una forma di risoluzione delle controversie, caratterizzata dalla rapidità, dalla semplicità, dalla riservatezza e dall'economicità.

- ◆ è **rapida**, perché sono brevi i tempi intercorrenti fra la presentazione della domanda e il primo incontro fra le parti e perché la legge prevede che il procedimento abbia una durata non superiore a tre mesi;
- ◆ è **semplice**, perché il procedimento si svolge senza formalità;
- ◆ è **riservata**, perché coloro che prestano la propria opera nell'ambito del procedimento sono tenuti alla riservatezza rispetto a tutte le informazioni acquisite in relazione al caso trattato; inoltre, in caso di insuccesso della mediazione, le dichiarazioni rese o le informazioni acquisite nel corso della procedura non possono essere utilizzate nell'eventuale successivo giudizio, salvo consenso della parte dichiarante o da cui provengono le informazioni;
- ◆ è **economica**, perché rispetto alle ordinarie procedure giudiziali i costi sono contenuti e comunque predeterminati.

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Mediazione/Conciliazione - fissazione del primo incontro tra le parti	Tempo massimo dall'arrivo della domanda	30 gg	30 gg
Mediazione/Conciliazione - conclusione del procedimento	Tempo massimo dalla data di presentazione domanda	85 gg*	3 mesi*

* salvo proroga per giustificati motivi e o quando vi sia il consenso scritto tra le parti

Arbitrato

L'arbitrato costituisce un metodo di definizione delle controversie civili, alternativo alla via giudiziaria, contraddistinto da due aspetti essenziali: la libertà delle parti della controversia di scegliere coloro che dovranno deciderla, e il potere, in capo alle stesse parti, di conferire agli arbitri l'autorità per rendere tale decisione.

Il procedimento che si svolge di fronte alla Camera Arbitrale di Prato è del tipo amministrato, nel quale cioè le parti affidano l'organizzazione della procedura arbitrale all'ente camerale, che ne garantisce il corretto e trasparente svolgimento secondo le regole prefissate in un apposito **regolamento**.

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Arbitrato - chiusura del procedimento mediante deposito del lodo definitivo arbitrale	Tempo intercorso tra data costituzione del Tribunale Arbitrale e deposito del lodo arbitrale	180 gg	180 gg (regolamento camerale)

4

FUNZIONI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO

METROLOGIA LEGALE – LABORATORIO DI TARATURA

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ufficio Servizi di Metrologia Laboratorio Accredia
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato B della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14.30 alle 15.40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.778-826
- ◆ **Fax** → 0574/612.787
- ◆ **E-mail per informazioni** → metrico@po.camcom.it



Dal 1° gennaio 2000 sono state trasferite alla Camera di Commercio le funzioni svolte dall'Ufficio Metrico Provinciale.

L'**ufficio Metrico camerale** si occupa del servizio metrico, del marchio sui metalli preziosi ed esercita attività ispettive, di verifica, controllo e vigilanza, a tutela e a garanzia del mercato, della correttezza e della trasparenza dei rapporti commerciali.

Le sue principali funzioni sono:

- ◆ la **verifica prima** a domicilio di strumenti metrici, il collaudo di posa in opera degli stessi e la loro verifica periodica, al fine di accertare il possesso e il mantenimento dei requisiti formali e metrologici previsti dalla normativa vigente;
- ◆ l'**assegnazione del marchio di identificazione per i metalli preziosi** e la tenuta del registro degli assegnatari.

La Camera di Commercio di Prato è sede del **laboratorio di taratura**, accreditato nel 2008 dal Servizio di Taratura in Italia, oggi confluito in Accredia - Ente Italiano di Accreditamento. Il Laboratorio si occupa di tarature di **serbatoi-campione**, misure di volume o di capacità in genere per l'industria, con l'obiettivo di assicurare la riferibilità metrologica nei processi di misurazione inerenti la produzione o i prodotti stessi; nel campo della tutela dei consumatori è inoltre rivolto agli Enti e Laboratori che eseguono controlli su misure e misuratori di volumi (ad esempio complessi di misura di carburanti). I certificati di taratura rilasciati con il logo Accredia, grazie agli accordi di mutuo riconoscimento sottoscritti con i paesi europei ed extraeuropei, trovano riconoscimento in quasi tutti i paesi del mondo.

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Verificazione prima	Tempi di effettuazione	25 gg	30 gg
Assegnazione marchio metalli preziosi	Tempo intercorso tra ricezione della domanda ed evasione della pratica	60 gg	60 gg
Laboratorio di taratura	Tempo massimo dalla ricezione delle domande ammissibili	25 gg lavorativi	non previsti

4

FUNZIONI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO

ATTIVITA' INERENTI ALLA DEGUSTAZIONE VINI E OLIO

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Promozione e Valorizzazione delle produzioni tipiche
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato B della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14.30 alle 15.40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.802-753-808
- ◆ **Fax** → 0574/612.834
- ◆ **E-mail per informazioni** → agricoltura@po.camcom.it



La Camera di Commercio collabora al processo di certificazione delle partite di **vino** a denominazione di origine mettendo a disposizione degli operatori la Commissione di degustazione per lo svolgimento degli esami organolettici dei vini, e cura la tenuta dell'Elenco dei tecnici degustatori e dell'Elenco degli esperti degustatori vini.

La Camera di Commercio cura, inoltre, la tenuta dell'Elenco dei tecnici degustatori e dell'Elenco degli esperti degustatori di **olio** oliva vergine ed extravergine.

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Aggiornamento elenchi dei tecnici degustatori vino e degli esperti degustatori vino	Tempo massimo dal ricevimento della regolare documentazione	30 gg	60 gg
Aggiornamento elenco tecnici ed esperti degustatori di olio di oliva vergine ed extravergine	Tempo massimo dal ricevimento della regolare documentazione	30 gg	60 gg
Messa a disposizione della sala degustazione per le sedute delle Commissioni di degustazione vini a denominazione di origine	Tempistica della seduta	Rispetto del calendario indicato dall'organismo di controllo (TCA)	non previsti

FUNZIONI PROMOZIONALI



Camera di Commercio
Prato

5

FUNZIONI PROMOZIONALI

VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO E SOSTEGNO ALLE IMPRESE

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Promozione e Valorizzazione delle produzioni tipiche
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato B della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14.30 alle 15.40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.802-808
- ◆ **Fax** → 0574/612.834
- ◆ **E-mail per informazioni** → promozione@po.camcom.it



L'ufficio si occupa della promozione del territorio e della valorizzazione delle produzioni tipiche locali tramite la **partecipazione a manifestazioni fieristiche nazionali e internazionali**. In particolare, l'ufficio svolge compiti di divulgazione delle iniziative e di assistenza progettuale e amministrativa per le imprese locali interessate a parteciparvi, gestendo anche l'erogazione di contributi e la concessione di patrocinii per attività di promozione e sviluppo locale.

Inoltre, la Camera di Commercio di Prato interviene a sostegno delle imprese attraverso la **concessione di contributi a fondo perduto** per iniziative specifiche sulla base di appositi disciplinari che individuano di volta in volta le procedure per l'accesso alle agevolazioni. La CCIAA interviene altresì, attraverso la concessione di contributi a fondo perduto, a sostegno di iniziative promozionali di carattere generale, organizzate da soggetti pubblici o privati che presentino specifica richiesta in base alle procedure stabilite nel regolamento generale.

Ai fini del disciplinare per la concessione di **patrocinii** della Camera di Commercio di Prato per "patrocinio gratuito" si intende il sostegno, con associazione di immagine, a un'iniziativa in funzione di un'adesione in linea generale dell'Amministrazione alla stessa.

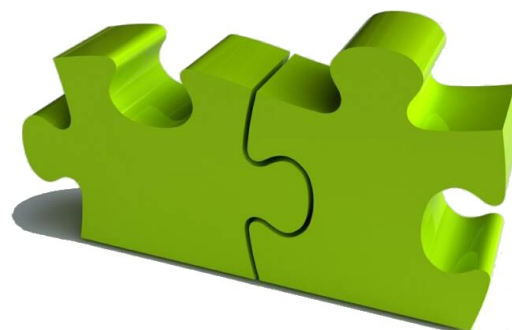
Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Erogazione contributo	Tempo massimo dal ricevimento di regolare documentazione	60 gg	60 gg da reg. camerale
Rilascio di documentazione, informazioni e modulistica per concessione contributi	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta allo sportello	a vista	non previsti
	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per e-mail	2 gg	non previsti
Concessione patrocinio	Tempistica per l'esame dell'istanza dalla presentazione di regolare documentazione	prima riunione di Giunta	non previsti

5

FUNZIONI PROMOZIONALI

ORIENTAMENTO PER L'IMPRENDITORIA

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Informazione Economica – Servizio Nuove Imprese
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 – lato B della sede camerale – pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 – lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14.30 alle 15.40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.763- 829
- ◆ **Fax** → 0574/612.834
- ◆ **E-mail per informazioni** → nuoveimprese@po.camcom.it



Il servizio Nuove Imprese (SNI) fornisce agli aspiranti imprenditori un primo orientamento e assistenza tecnica nelle fasi di avvio dell'iniziativa e nella ricerca delle migliori opportunità di finanziamento.

L'accesso alle più importanti banche dati specializzate e alle informazioni diffuse dai soggetti istituzionali incaricati della gestione operativa dei provvedimenti in essere, consentono ai funzionari del servizio di orientarsi tra i contenuti e le principali novità del complesso panorama degli strumenti di agevolazione e incentivo disegnato in favore delle imprese. Aspiranti imprenditori e aziende già affermate possono quindi rivolgersi alla Camera di Commercio per ottenere informazioni aggiornate e dettagliate sui principali provvedimenti di fonte Comunitaria, Nazionale e Regionale appositamente progettati per favorire la realizzazione di nuovi investimenti.

Dopo una breve descrizione del progetto di sviluppo/investimento, si individuano le norme che meglio si adattano alle esigenze manifestate e si fornisce all'utenza la documentazione di riferimento.

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Informazioni allo sportello su finanziamenti e aspetti di natura burocratico-amministrativa connessi all'avvio di nuove imprese	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	a vista	non previsti

5 FUNZIONI PROMOZIONALI

INTERNAZIONALIZZAZIONE

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ufficio Internazionalizzazione e Servizi per l'Estero
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato B della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14.30 alle 15.40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.801-830
- ◆ **Fax** → 0574/612.834
- ◆ **E-mail per informazioni** → internazionalizzazione@po.camcom.it



La conoscenza delle opportunità offerte dai mercati, l'approfondimento degli aspetti di natura operativa, normativa e legale e il contatto costante con referenti qualificati rappresentano il primo passo da compiere nel processo di internazionalizzazione delle aziende.

Grazie al prezioso ausilio della **vasta rete istituzionale** di cui è parte integrante (**Ministeri, Ambasciate, Camere di Commercio italiane all'estero, ICE, SIMEST, Unioncamere, APET, piattaforma Worldpass**) la Camera di Commercio di Prato è in grado di assistere le imprese della provincia nella naturale e storica tendenza all'internazionalizzazione delle loro attività offrendo, agli operatori che intendono operare con l'estero, la possibilità di **partecipare a seminari e incontri**, di accedere a ricerche di mercato mirate e di disporre in tempi brevi di informazioni dettagliate su potenziali partners d'affari in tutto il mondo, oltre ad un servizio di consulenza online.

Grazie a una serie di convenzioni e accordi di collaborazione con alcuni dei più importanti studi di consulenza italiani, è possibile porre **quesiti specifici** in materia di dogane e trasporti, contrattualistica internazionale, marketing internazionale, servizi assicurativi per il commercio estero, ecc...

Gli uffici provvederanno a inoltrare la richiesta e a rispondere in tempi brevi.

Oltre alle semplici consulenze, è possibile effettuare anche vere e proprie **ricerche di mercato**, attraverso le quali operatori, consulenti, ricercatori e studenti interessati ad approfondire le proprie conoscenze sulle prospettive, gli sviluppi e la struttura di particolari mercati, paesi e settori, possono accedere a ricerche personalizzate.

Ancora, è possibile realizzare delle **ricerche partners e report di affidabilità** al fine di entrare in contatto con aziende di tutto il mondo. La Camera di Commercio è infatti in grado di fornire elenchi nominativi di potenziali clienti e/o fornitori di prodotti specifici con un dettaglio informativo variabile a seconda delle

esigenze dell'utenza. Sono inoltre disponibili reports dettagliati sulla situazione finanziaria e patrimoniale, sulle abitudini di pagamento e sulle prospettive commerciali delle potenziali aziende clienti e/o fornitrici.

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Orientamento per l'internazionalizzazione	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	a vista	non previsti
Consulenza on line	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	5 gg	non previsti
Incontri formativi	Numero incontri organizzati annualmente	6	non previsti

Nota: La differenza tra orientamento e consulenza on line sta nel livello di approfondimento della richiesta. Nel caso delle consulenze l'ufficio si deve appoggiare a dei professionisti legali, doganalisti, ecc... (es. SPRINT). La consulenza è on line perché l'ufficio risponde sempre con mail e pertanto non mette in contatto il consulente con il richiedente.

5

FUNZIONI PROMOZIONALI

STUDI, STATISTICA E PREZZI

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → ambito funzionale Informazione Economica-Servizio Nuove Imprese
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → via del Romito, 71 - lato B della sede camerale - pianterreno
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14.30 alle 15.40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.763-829
- ◆ **Fax** → 0574/612.834
- ◆ **E-mail per informazioni** → statistica@po.camcom.it



L'ufficio Studi e Statistica svolge un'attività di analisi e monitoraggio della realtà economica locale, tramite la realizzazione di studi e pubblicazioni, la diffusione dell'informazione economica, andando pertanto a costituire un vero e proprio osservatorio sull'economia locale.

La "Congiuntura a Prato" è la più "antica" tra le indagini coordinate dalla Camera e viene condotta semestralmente in occasione dell'avvio delle lavorazioni per le stagioni Autunno/Inverno (a marzo) e Primavera/Estate (a settembre). La collaborazione con le Associazioni Imprenditoriali presenti sul territorio permette di realizzare l'indagine mediante interviste dirette a un panel selezionato di aziende.

L'ufficio fornisce, inoltre, indicatori e analisi sulla situazione congiunturale della provincia con particolare riguardo al settore del commercio al dettaglio.

Listino prezzi all'ingrosso

L'Ufficio Statistica camerale procede, quindi, all'accertamento mensile dei prezzi all'ingrosso dei principali prodotti alimentari e dei sottoprodotti e materie prime utilizzati dall'industria tessile e redige un apposito **listino**, che può costituire la base di eventuali certificazioni. Le quotazioni sono rilevate direttamente sui mercati presenti su piazza, oppure determinate sulla base di informazioni convalidate da apposite Commissioni, formate da imprenditori ed esperti interessati all'acquisto, alla vendita e all'intermediazione delle merci.

Studi e statistiche

L'Ufficio Studi elabora costantemente i dati e le notizie diffusi periodicamente da Infocamere, dall'Istat, dalla Banca d'Italia e da altri autorevoli centri di ricerca nazionali e internazionali.

Biblioteca

Nell'ottica di offrire a operatori, amministratori, ricercatori e studenti la possibilità di consultare pubblicazioni a interesse economico-statistico, l'Ufficio gestisce la biblioteca statistica che raccoglie principalmente testi di argomento economico e statistico, tutte le pubblicazioni dell'Istituto Nazionale di Statistica, comprese quelle censuarie. Preziosa, inoltre, è la quantità di informazioni sulle singole realtà locali ricavabile dal materiale realizzato direttamente dal sistema delle Camere di Commercio italiane ed estere.

Indice ISTAT

Ogni mese l'Ufficio pubblica online l'aggiornamento dell'indice dei prezzi al consumo elaborato dall'ISTAT. Tale indice è una misura statistica dell'andamento dell'inflazione nazionale.

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Elaborazione e pubblicazione sul sito internet delle statistiche relative alla demografia imprenditoriale e ai flussi commerciali con l'estero	Tempo massimo di pubblicazione sul sito dal momento della fruibilità dei dati ufficiali	10 gg	non previsti
Risposte a quesiti che richiedono ricerche e/o elaborazioni standard	Tempo massimo dalla richiesta	a vista	non previsti
Risposte a quesiti che richiedono ricerche e/o elaborazioni complesse	Tempo massimo dalla richiesta	10 gg	non previsti
Elaborazione del listino prezzi all'ingrosso prodotti tessili e agro-alimentare sulla piazza di Prato	Periodicità della elaborazione	mensile	non previsti
Pubblicazione sul sito internet dell'Indice ISTAT prezzi al consumo	Tempo massimo dalla diffusione del dato da parte dell'ISTAT	24 ore	non previsti
Consultazione biblioteca economica e prestito libri/documenti	Tempo massimo dalla richiesta	a vista	non previsti

5 FUNZIONI PROMOZIONALI

USO AUDITORIUM

- ◆ **Unità organizzativa responsabile** → dirigente Relazioni Esterne e Comunicazione
- ◆ **Ubicazione dell'ufficio** → Via del Romito, 71 - lato A della sede camerale – primo piano
- ◆ **Orario di apertura al pubblico** → dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - lunedì e giovedì *anche* il pomeriggio dalle 14.30 alle 15.40
- ◆ **Telefono** → 0574/612.715
- ◆ **Fax** → 0574/612.733
- ◆ **E-mail per informazioni** → relazioni.esterne@po.camcom.it



La Camera di Commercio di Prato ha scelto di concedere l'utilizzo dell'Auditorium della sede camerale per l'organizzazione di manifestazioni ed eventi.

L'Auditorium è dotato di impianto di riscaldamento-condizionamento e di attrezzature tecniche audio e video, oltre ad annesso locale per servizio catering. L'Auditorium è concesso in uso a chi ne faccia richiesta sulla base della procedura descritta in specifico regolamento camerale.

Servizio erogato	Indicatore	Livello standard garantito	Termini di legge
Concessione d'uso a titolo oneroso	Tempo massimo di evasione dell'istanza dalla presentazione della domanda	5 gg (lavorativi)	non previsti
Concessione d'uso a titolo gratuito	Tempo massimo di evasione dell'istanza dalla presentazione della domanda	prima riunione di Giunta	non previsti

RECLAMI, SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI



Camera di Commercio
Prato

6

RECLAMI, SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI

Con l'adozione della "Carta" la Camera di Commercio di Prato ha inteso intraprendere un percorso di miglioramento della qualità dei servizi erogati all'utenza: gli standard di qualità definiti in essa rappresentano, infatti, i livelli minimi di servizio che l'ente si impegna a garantire ai propri utenti. Pertanto, chiunque ritenga la prestazione fornita non conforme agli standard individuati è invitato a presentare reclamo.

Non solo reclami, ma spazio anche a suggerimenti e apprezzamenti: intercettare i reclami e le espressioni di disagio è importante, ma non basta. Occorre prendere in considerazione anche i consigli e gli apprezzamenti al fine di mettere in pratica un serio ed efficace **sistema di ascolto**.

Per questa ragione, grazie al nuovo canale, la Camera è in grado di tradurre qualsiasi tipo di segnalazione (reclamo, suggerimento, apprezzamento) in specifici input diretti a migliorare i processi operativi. La gestione di una segnalazione si trasforma, così, in concreto apprendimento organizzativo.

Il **modulo** (allegato nella pagina seguente) potrà essere consegnato presso gli sportelli della Camera di Commercio o inviato via fax o per e-mail rispettivamente ai seguenti numero e indirizzo di posta elettronica.

- ◆ FAX: 0574/612.787
- ◆ E-mail: urp@po.camcom.it

MODULO PRESENTAZIONE RECLAMI, SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI

Reclami e suggerimenti sono strumenti preziosi per migliorare la qualità dei nostri servizi e individuare tempestivamente le criticità. Hai riscontrato un disservizio presso uno dei nostri uffici? Vuoi inviarci dei suggerimenti per migliorare i nostri servizi? Vuoi esprimere il tuo gradimento per il servizio ricevuto?

Con il presente modulo è possibile presentare all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico della Camera di Commercio di Prato reclami, suggerimenti o apprezzamenti sui servizi erogati dall'Ente, anche e soprattutto con riferimento al rispetto degli standard di qualità individuati nella **Carta dei Servizi** pubblicata sul sito camerale.

I dati relativi alle generalità dell'utente (nome, cognome, indirizzo ecc..) servono esclusivamente per assicurare una risposta personale alla richiesta presentata.

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico ringrazia per la collaborazione.

Data ____/____/____

GENERALITA' UTENTE

NOME *		COGNOME *	
DITTA/SOCIETA'		INDIRIZZO *	
TELEFONO		EMAIL	

SUGGERIMENTO

APPREZZAMENTO

RECLAMO

Eventuale standard di qualità della Carta dei Servizi a cui il reclamo fa riferimento:

Informativa sulla privacy (art. 13 D.Lgs. 196/2003) - I dati personali saranno utilizzati esclusivamente per le operazioni necessarie alla soluzione del problema e per informare l'interessato sull'esito del suo reclamo/suggerimento. La riservatezza dei dati è garantita da misure di sicurezza idonee a ridurre al minimo il rischio di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati trattati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito. Sono garantiti i diritti di cui all'art. 7 D.Lgs. 196/2003.

Titolare dei trattamenti sopraindicati è la Camera di Commercio, Industria Artigianato e Agricoltura di Prato, con sede in via del Romito, 71 - Prato.

Carta dei servizi



Camera di Commercio
Prato