


	C	D
1	 CAMERA DI COMMERCIO BERGAMO	
2		
3	CARTA DEI SERVIZI - STANDARD DI QUALITA' SERVIZI PUBBLICI (art. 32, co. 1 D.Lgs. 33/2013)	
4	AREA IN STAFF AL SEGRETARIO GENERALE	
5	Camera arbitrale e servizio di conciliazione	
6	ATTIVITA'	TEMPISTICA
7	ARBITRATO	<p>Come stabilito dal Regolamento arbitrale, la Segreteria della Camera Arbitrale provvede a inviare tutte le comunicazioni di sua spettanza, nonché le notifiche degli atti alle Parti e all'Organo Arbitrale, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione. Il suddetto termine è sospeso nel caso in cui risulta necessaria una particolare istruttoria e riprende a decorrere dalla conclusione della stessa. La sospensione è annotata a cura dell'addetto nel Registro informatico dei procedimenti arbitrali.</p> <p>RU verifica per ogni lettera che firma il rispetto dello standard sopra citato. Se il termine non è rispettato lo indica nel Registro informatico dei procedimenti arbitrali con il relativo motivo.</p> <p>Al fine del monitoraggio degli standard, il Segretario della Camera Arbitrale verifica semestralmente il rispetto delle scadenze nel Registro informatico dei procedimenti arbitrali e inserisce la data della verifica nell'apposita colonna "Verifica RS".</p>
8	MEDIAZIONE	<p>La lettera di convocazione al primo incontro, a firma di ROM, è inviata alle parti e al Mediatore entro 30 giorni dal deposito della domanda, come previsto dalla normativa.</p> <p>Il primo incontro di mediazione deve essere fissato entro 3 mesi dalla data di deposito della domanda di mediazione.</p> <p>Al fine del monitoraggio degli standard, RU verifica in GEDOC per ogni lettera che approva il rispetto delle scadenze e riporta i casi di non rispetto con la relativa motivazione nel file "anno MEDIAZIONI STANDARD", reperibile in rete.</p>
9	NOMINA ARBITRI (arbitrato ad hoc)	<p>La Segreteria della Camera Arbitrale provvede a inviare a controparte la comunicazione dell'avvenuto deposito dell'istanza entro 5 giorni lavorativi. Il provvedimento di nomina è inviato alle Parti e all'Arbitro entro 30 giorni dal deposito dell'istanza.</p> <p>RU verifica per ogni lettera che firma il rispetto dello standard sopra citato. Se il termine non è rispettato lo indica nel Registro informatico delle nomine con il relativo motivo.</p> <p>Al fine del monitoraggio degli standard, il Segretario della Camera Arbitrale verifica semestralmente il rispetto delle scadenze nel Registro informatico delle nomine e inserisce la data della verifica nell'apposita colonna "Verifica RS".</p>

	C	D
6	ATTIVITA'	TEMPISTICA
10	GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA	<p>Gli standard delle attività di cui alla presente procedura sono rappresentati dai termini temporali entro cui eseguire le diverse operazioni descritte nei paragrafi precedenti. Nello specifico,</p> <ul style="list-style-type: none"> • per la corrispondenza in partenza: spedizione in giornata della corrispondenza cartacea consegnata a SEG entro le ore 11.00 di ogni giorno. • per la corrispondenza in arrivo: ogni giorno, protocollazione e smistamento tramite Gedoc della corrispondenza arrivata il giorno precedente.
11	GESTIONE DEI PROVVEDIMENTI	<p>Gli standard di valutazione delle attività sopra descritte sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - determinazioni: <ul style="list-style-type: none"> - tempo massimo per la presa in carico della proposta/bozza di provvedimento inviata da RS a Segreteria (fase VISTO_DC_PROP) = 2 giorni lavorativi - tempo massimo per il passaggio da fase NUMERATA a FIRMA DGT = il giorno stesso - delibere: stesura definitiva dei testi per il successivo invio alla firma digitale entro 7 giorni lavorativi dal momento in cui vengono assegnati in carico a SEG. <p>Il monitoraggio degli standard compete a RU, che relaziona semestralmente a RSQ di area, segnalando gli eventuali scostamenti.</p>
12	AREA PROMOZIONE DELL'ECONOMIA LOCALE STUDI E COMUNICAZIONE	
13	Ufficio Comunicazione e relazioni con il pubblico	
14	ATTIVITA'	TEMPISTICA
15	SEGNALAZIONI ESTERNE E INTERNE	Segnalazione esterna: risposta all'utente esterno entro 30 giorni.
17	Ufficio promozione e certificazione estera	
18	ATTIVITA'	TEMPISTICA
19	BANDI DI CONCORSO PER CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	<p>A. emanazione del provvedimento di concessione del contributo entro 90 giorni dalla chiusura del termine di presentazione delle domande o entro il diverso termine indicato nel bando</p> <p>B. emanazione del provvedimento di liquidazione entro 90 giorni dal termine per la presentazione della rendicontazione o entro il diverso termine indicato nel bando.</p>

	C	D
6	ATTIVITA'	TEMPISTICA
20	CONTRIBUTI A ENTI, ORGANISMI E ASSOCIAZIONI	Liquidazione del contributo entro 40 giorni dalla presentazione dei documenti completi (si calcola dall'ultima integrazione presentata dall'interessato su richiesta dall'Ufficio).
21	MARCHI DI QUALITÀ	Rispetto dei tempi di verifica e di concessione del marchio come previsto da ciascun Regolamento.
22	PROGETTAZIONE E GESTIONE DI INIZIATIVE PROMOZIONALI	In caso di valutazione esterna lo standard è il seguente: – Grado di soddisfazione per ciascun aspetto previsto nel questionario: maggiore/uguale 3 – Indicatore percentuale di soddisfazione complessiva del cliente: $IS = \text{n}^\circ \text{risposte positive} \div \text{totale risposte ricevute} \times 100$ maggiore/uguale 70
23	BANCHE DATI INTERNAZIONALI	L'addetto esamina la richiesta e contatta l'utente per eventuali chiarimenti o per una risposta interlocutoria entro il 2° giorno lavorativo successivo a quello di ricezione della richiesta.
24	DOCUMENTI PER L'ESTERO	Il tempo medio di evasione delle pratiche telematiche è di 3 giorni lavorativi dall'arrivo della pratica corretta.
25	NUMERO MECCANOGRAFICO	L'addetto elabora la pratica entro 3 giorni dalla ricezione.
26	CARNET ATA	Rilascio del carnet ATA: 5 giorni dalla consegna della domanda cartacea Invio dell'eventuale sollecito di restituzione: entro il giorno lavorativo successivo alla data di scadenza del carnet (data di validità + 8 giorni).
27	Ufficio Studi e statistica	
28	ATTIVITA'	TEMPISTICA
29	RILEVAZIONE PREZZI PER FINI ISTITUZIONALI E BOLLETTINO DEI PREZZI INFORMATIVI DELLE OPERE EDILI	- Per il Bollettino delle OO.EE.: pubblicazione di un volume all'anno in versione cartacea e online entro la fine del mese di luglio o settembre (secondo il periodo di rilevazione di riferimento) come da cronoprogramma definito prima dell'avvio della rilevazione.

	C	D
6	ATTIVITA'	TEMPISTICA
30	INDAGINI STATISTICHE E RICHIESTA UTENZA	Le richieste dell'utenza vanno evase entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo i casi di elaborazioni complesse per le quali si concorderà con l'utente il tempo di esecuzione.
31	AREA ANAGRAFE ECONOMICA E REGOLAZIONE DEL MERCATO	
32	Ufficio metrico e vigilanza	
33	ATTIVITA'	TEMPISTICA
34	REGISTRO DEI FABBRICANTI, IMPORTATORI E RIPARATORI DI STRUMENTI METRICI	Entro quindici giorni dal ricevimento della domanda l'addetto provvede al controllo della stessa ed alla trasmissione in Prefettura. Entro quindici giorni dal ricevimento della presa d'atto invita l'interessato al ritiro della stessa.
35	PREIMBALLAGGI	Se il procedimento parte su iniziativa dell'Ufficio, si dà corso all'ispezione nella data stabilita, se è su denuncia di terzi, non appena possibile rispetto alla disponibilità dell'Ufficio in quel momento e comunque non oltre i 30 giorni dalla data di protocollo della segnalazione.
36	METALLI PREZIOSI	Per quanto riguarda il registro degli assegnatari dei metalli preziosi: - entro quindici giorni dal ricevimento della domanda e della richiesta di sopralluogo l'addetto effettua la verifica ispettiva per l'accertamento dell'idoneità del laboratorio ed entro quindici giorni dalla verifica trasmette la matrici e la domanda di riproduzione dei punzoni alla C.C.I.A.A. competente; - entro quindici giorni dal ricevimento dei punzoni l'addetto invita l'interessato in ufficio per il ritiro degli stessi. Per quanto riguarda la produzione/riproduzione del marchio di identificazione dei metalli preziosi : - entro quindici giorni dal ricevimento della domanda l'addetto spedisce le matrici alla C.C.I.A.A. competente ovvero provvede di persona a recarsi presso la ditta interessata con le suddette matrici per la riproduzione dei punzoni; - ricevuti i punzoni, entro quindici giorni invia la comunicazione con la quale invita il richiedente a ritirarli presso l'ufficio provvedendo contestualmente alle registrazioni su supporto informatico "Eureka". Per quanto riguarda le attività ispettive le verifiche ispettive vengono effettuate con visite non preannunciate e il tempo medio occorrente per l'esecuzione di un sopralluogo è di circa 2 ore.
37	AUTORIZZAZIONI PER IL MONTAGGIO, ATTIVAZIONE, CONTROLLO PERIODICO, DETERMINAZIONE DEGLI ERRORI E RIPARAZIONE DEI TACHIGRAFI DIGITALI	L'addetto, entro quindici giorni dalla protocollazione della domanda, effettua il sopralluogo presso l'officina del richiedente. Entro quindici giorni dall'esecuzione con esito positivo, completa la documentazione di rito e provvede all'invio della stessa al Ministero se trattasi di istanza relativa alla prima autorizzazione o all'estensione della stessa, oppure al dirigente di area se l'istanza è relativa al rinnovo. Entro sette giorni dal ricevimento dell'atto ministeriale (di concessione dell'autorizzazione oppure di rifiuto della stessa), oppure del provvedimento dirigenziale, l'addetto ne dà notizia all'utente e lo invita al ritiro. Entro sette giorni dall'emissione dei provvedimenti di rilascio o di conferma registra i dati nel Sistema Informativo.

	C	D
6	ATTIVITA'	TEMPISTICA
38	ATTIVITÀ DI VIGILANZA SUGLI ORGANISMI ACCREDITATI	Entro il 31 dicembre di ogni anno, devono essere effettuati tutti i sopralluoghi relativi all'attività svolta dagli Organismi, nell'anno solare precedente.
39	IRROGAZIONE DI SANZIONI	L'emissione dell'ordinanza, redatta come documento informatico, avviene attraverso i programmi specifici in dotazione, viene sottoscritta digitalmente dal dirigente o dal funzionario delegato alla firma e viene notificata all'interessato entro 5 anni dalla violazione contestata.
40	ACCERTAMENTO VIOLAZIONI	Il verbale di accertamento dell'infrazione amministrativa va notificato all'interessato entro 90 giorni dalla rilevazione dell'evento che lo ha generato. Il verbale di accertamento non oblatto nei termini, va trasmesso per l'istruzione della pratica per l'emissione dell'ordinanza entro un anno dalla notificazione.
41	GESTIONE DEL MODELLO UNICO DI DICHIARAZIONE AMBIENTALE	L'ufficio controlla il corretto pagamento dei diritti di segreteria delle Comunicazioni ambientali pervenute, entro sessanta giorni dalla data di scadenza per la presentazione, data che annualmente è stabilita da un decreto governativo. Entro quindici giorni vengono rilasciate le visure elenchi o elaborazioni.
42	CONCORSI A PREMIO	L'addetto provvede entro una settimana dall' arrivo al protocollo della domanda di intervento che la data e l'orario prescelti dall'utente, siano compatibili con le date di disponibilità del servizio e con gli orari stabiliti secondo il Regolamento camerale, altrimenti il Responsabile comunica eventuali opzioni alternative. Entro 7 giorni lavorativi l'addetto/responsabile registra la richiesta assegnandole un numero annuo progressivo che viene riportato sul fascicolo cartaceo e nel file di registrazione condiviso con il provveditorato insieme ai dati per l'emissione della fattura e contestualmente procede in Gedoc alla fascicolazione del documento con creazione del contributo per il provveditorato; inoltre verifica che la richiesta di intervento sia accompagnata da tutta la documentazione necessaria.
43	Sportelli polifunzionali	
44	ATTIVITA'	TEMPISTICA

	C	D
6	ATTIVITA'	TEMPISTICA
45	ATTIVITÀ SPORTELLI POLIFUNZIONALI: RILASCIO CERTIFICATI, COPIE ATTI E BILANCI, BOLLATURA ED ELENCHI MERCEOLOGICI	<p>Le richieste di appuntamento per la consegna dei libri da vidimare, per il ritiro dei libri vidimati e il rilascio di certificati sono gestite dalla piattaforma Servizi on line.</p> <p>- Le richieste di atti o bilanci vengono evase entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta. I documenti sono rilasciati entro 3 giorni lavorativi dal perfezionamento del pagamento del diritto di segreteria. Le richieste di copie atti e bilanci cartacei da reperire presso l'archivio sono evase entro 15 giorni lavorativi.</p> <p>- Il preventivo per gli elenchi merceologici viene inviato al cliente entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. L'elenco inviato entro 3 giorni lavorativi dal perfezionamento del pagamento del diritto di segreteria.</p> <p>- I libri vengono bollati entro cinque giorni lavorativi successivi al deposito regolare. Per quantità considerevoli di libri/registri/formulari/schede tecniche da vidimare, si concorda con l'utente la data di consegna.</p> <p>- i certificati vengono rilasciati a vista allo sportello</p>
46	RILASCIO CARTE TACHIGRAFICHE	Le richieste di rilascio inserite nell'applicativo Tachiweb sono evase entro 3 giorni lavorativi se complete di tutta la documentazione richiesta. Le richieste che non possono essere inviate con l'applicativo Tachiweb ed inviate al protocollo generale sono evase nel medesimo termine.
47	RILASCIO DISPOSITIVI DI FIRMA DIGITALE	Le richieste di appuntamento per il rilascio dispositivi di firma digitale sono fissati entro i 5 giorni lavorativi successivi
48	Ufficio Albi, Ruoli e Registri	
49	ATTIVITA'	TEMPISTICA
50	REGISTRO DELLE PERSONE GIURIDICHE PRIVATE	<p>I decreti di iscrizione, di approvazione delle modifiche statutarie, di estinzione e di cancellazione vengono annotati nel Registro entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento.</p> <p>Le richieste di modifica semplice vengono verificate entro 5 giorni lavorativi dal deposito.</p>
51	RUOLO DEI CONDUCENTI	<p>Entro 8 giorni lavorativi dalla data di arrivo degli elenchi invia agli interessati richiesta di pagamento dei diritti di segreteria.</p> <p>Entro 5 giorni lavorativi dalla data di arrivo del riscontro del pagamento l'addetto predispone il provvedimento dirigenziale per l'iscrizione del soggetto.</p> <p>Entro 3 giorni lavorativi dalla data della firma del provvedimento invia la notifica di iscrizione all'interessato.</p>
52	RUOLO PERITI ED ESPERTI	<p>Qualora la pratica non sia formalmente completa l'addetto, entro 20 giorni lavorativi dalla data del protocollo di arrivo, richiede l'eventuale integrazione o regolarizzazione della pratica.</p> <p>Il provvedimento deve essere firmato entro 60 giorni dalla data di deposito dell'istanza, salvo l'interruzione dei termini in seguito a preavviso di rigetto.</p> <p>L'addetto, entro i 5 giorni lavorativi successivi alla data del provvedimento dirigenziale, invia le lettere di notifica agli interessati.</p> <p>Se l'ultimo giorno è festivo o cade di sabato il termine viene prorogato al primo giorno lavorativo successivo.</p>

	C	D
6	ATTIVITA'	TEMPISTICA
53	REGISTRO INFORMATICO DEI PROTESTI	<p>Individuazione e monitoraggio dello standard ove previsto nelle singole procedure e pratiche operative</p> <p>ATTIVITA' E TEMPISTICA</p> <p>1) Pubblicazione elenchi protesti pervenuti dagli Ufficiali Levatori: inserimento nel Registro Informatico dei Protesti entro i 10 giorni seguenti la data di ricevimento da parte dell'Ufficio.</p> <p>2) Cancellazione protesti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - provvedimento a firma del Dirigente Responsabile dell'Ufficio entro 20 giorni dalla presentazione dell'istanza; - cancellazioni e/o rettifiche disposte nei provvedimenti entro 5 giorni (se i protesti fanno parte di elenchi già pervenuti all'Ufficio). <p>Se l'ultimo giorno è festivo o cade di sabato il termine viene prorogato al primo giorno lavorativo successivo.</p> <p>3) Pubblicazione decreto di riabilitazione:</p> <p>pubblicazione del decreto, nel Registro Informatico dei Protesti, entro 3 giorni dalla ricezione.</p> <p>Se l'ultimo giorno è festivo o cade di sabato il termine viene prorogato al primo giorno lavorativo successivo.</p> <p>4) Sospensione protesti: sospensione della pubblicazione nel Registro Informatico dei Protesti entro 3 giorni dalla ricezione dell'atto da parte dell'Ufficio (se l'identificazione dei protesti è certa e se i protesti fanno parte di elenchi già pervenuti all'Ufficio).</p> <p>Se l'ultimo giorno è festivo o cade di sabato il termine viene prorogato al primo giorno lavorativo successivo.</p>
54	AGENTI/RAPPRESENTANTI DI COMMERCIO, AGENTI DI AFFARI IN MEDIAZIONE, SPEDIZIONIERI	<p>Evasione della pratica telematica, se predisposta correttamente, entro 5 giorni dalla protocollazione.</p> <p>Attraverso l'utilizzo del programma Priamo, il RU effettua, ogni semestre, il controllo formale di verifica dello standard fissato evidenziando gli eventuali scostamenti che vengono poi riportati nel Modello rilevazione standard (Mod. 04-1) allegato alla PRSQ 04.</p> <p>Per le imprese che ricadono nel campione da controllare, le lettere per le verifiche sulle autocertificazioni sono inviate agli enti competenti entro 6 mesi dalla ricezione della pratica.</p>
55	REGISTRO DEI PRODUTTORI DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE E PRODUTTORI PILE E ACCUMULATORI	Evasione pratiche entro 5 giorni (se corrette e complete).
56	Ufficio Registro Imprese	
57	ATTIVITA'	TEMPISTICA
58	PRATICA TELEMATICA	<p>Evasione della pratica telematica, se predisposta correttamente, entro 5 giorni dalla protocollazione.</p> <p>Predisposizione, almeno una volta al mese, della Determinazione Dirigenziale per l'iscrizione, modificazione e cancellazione delle imprese dalla sezione artigiana.</p> <p>Comunicazione agli interessati, entro dieci giorni dalla data della Determinazione Dirigenziale, dei provvedimenti di iscrizione, modificazione e cancellazione dalla sezione artigiana.</p>

	C	D
6	ATTIVITA'	TEMPISTICA
59	DICHIARAZIONI DI CONFORMITÀ	Le dichiarazioni di conformità provenienti dal Comune di Bergamo devono essere controllate entro 60 giorni dalla data del protocollo di arrivo mentre le dichiarazioni degli altri Comuni debbono essere controllate entro sei mesi dall'arrivo.
60	ACCERTAMENTO AUTOCERTIFICAZIONI E REQUISITI PER ATTIVITÀ DISCIPLINATE DA LEGGI SPECIALI	I requisiti tecnico-professionali sono verificati dal RS o da persona da lui delegata entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento della pratica. Per le imprese che ricadono nel campione da controllare, le lettere per le verifiche sulle autocertificazioni sono inviate entro 90 giorni dall'evasione della pratica.
61	Ufficio SUAP	
62	ATTIVITA'	TEMPISTICA
63	PRATICA SUAP	La gestione (contraddistinta dagli stati di: inoltrato, comunicazione, integrazione, annullamento, chiusura positiva o negativa) della pratica telematica, se predisposta correttamente, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione sul portale impresainungiorno.gov.it . Almeno 3 volte l'anno l'addetto incaricato predispone ed invia al Comune aderente la rendicontazione relativa all'andamento delle pratiche ricevute sul portale ed i relativi oneri finanziari dovuti.
64	Ufficio Brevetti	
65	ATTIVITA'	TEMPISTICA
66	RICERCHE PRESSO IL PATENT INFORMATION POINT	Il risultato delle ricerche è consegnato al richiedente entro 15 giorni dalla richiesta, sempre che sia stato effettuato il pagamento della prevista tariffa.
67	DEPOSITO DI BREVETTI	A. Le domande telematiche e su supporto cartaceo vengono trasmesse all'UIBM via web e per posta entro 10 giorni dal deposito; B. Lo scarico degli attestati viene effettuato entro i primi 10 giorni di ogni mese. L'invito a ritirarli viene inviato entro la fine dello stesso mese, fatto salvo il tempo necessario all'eventuale rettifica da parte dell'UIBM dei dati in essi contenuti, in seguito al controllo formale eseguito dall'operatore dell'ufficio.
68	AREA GESTIONE RISORSE	
69	Ufficio Diritto annuale	
70	ATTIVITA'	TEMPISTICA
71	RICHIESTE DI VERIFICA PAGAMENTI DIRITTO ANNUALE	Entro 10 giorni di calendario dalla data della richiesta o dalla data di integrazione della documentazione o comunque trascorsi 10 giorni dalla richiesta di integrazione documentale.

	C	D
6	ATTIVITA'	TEMPISTICA
72	RICHIESTE DI INFORMAZIONI SU DIRITTO ANNUALE A SEGUITO EMISSIONE RUOLO	Entro 10 giorni dalla richiesta.
73	Ufficio contabilità e bilancio	
74	ATTIVITA'	TEMPISTICA
75	RICHIESTE DI RIMBORSO DIRITTI DI SEGRETERIA E ALTRE SOMME	L'iter deve completarsi entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta da parte dell'utente.