

**CARTA DEI SERVIZI O STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI**

(art.32, co.1. D.Lgs. 33/2013)

ATTIVITÀ	UFFICIO	TEMPISTICA
Segnalazioni esterne	URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico	Segnalazione esterna: risposta all'utente esterno entro 30 giorni. Se si tratta di una segnalazione di rapida soluzione la risposta viene inviata entro 3 giorni lavorativi.
Gestione della corrispondenza	Segreteria generale e gestione documentale	Corrispondenza in arrivo: protocollazione e smistamento tramite Gedoc della corrispondenza pervenuta il giorno precedente
Liquidazione delle spese	Contabilità e bilancio	Estrazione e pubblicazione trimestrale sul sito internet dell'Ente dell'indicatore di tempistica di pagamento calcolato secondo le disposizioni dell'art. 10 del DPCM 22.9.2014
Arbitrato	Camera arbitrale e servizio conciliazione	Invio di comunicazioni e notifiche di atti alle Parti e all'Organo Arbitrale, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione.
Mediazione	Camera arbitrale e servizio conciliazione	Invio lettera di convocazione al rimo incontro alle parti e al Mediatore entro 30 giorni dal deposito della domanda Il primo incontro di mediazione entro 3 mesi dalla data di deposito della domanda di mediazione.
Nomina arbitri (arbitrato ad hoc)	Camera arbitrale e servizio conciliazione	Comunicazione a contro parte dell'avvenuto deposito dell'istanza entro 5 giorni lavorativi. Invio provvedimento di nomina alle Parti e all'Arbitro entro 30 giorni dal deposito dell'istanza.
Bandi di concorso per contributi alle imprese	Promozione e certificazione estera	Provvedimento di concessione del contributo entro 90 giorni dal termine di presentazione delle domande o di quello indicato nel bando Provvedimento di liquidazione entro 90 giorni dal termine di presentazione della rendicontazione o di quello indicato nel bando
Contributi a enti, organismi e associazioni	Promozione e certificazione estera	Liquidazione del contributo entro 40 giorni dalla presentazione dei documenti completi (ovvero dall'ultima integrazione presentata dall'interessato su richiesta dall'Ufficio).
Marchi di qualità	Promozione e certificazione estera	Rispetto dei tempi di verifica e di concessione del marchio come previsto da ciascun Regolamento.
Progettazione e gestione di iniziative promozionali	Promozione e certificazione estera	Grado di soddisfazione per ciascun aspetto previsto nel questionario: ≥ 3 Indicatore percentuale di soddisfazione complessiva del cliente $\geq 70\%$
Banche dati internazionali	Promozione e certificazione estera	L'addetto esamina la richiesta e contatta l'utente entro il 2° giorno lavorativo successivo alla ricezione della richiesta
Documenti per l'estero	Promozione e certificazione estera	Il tempo medio di evasione delle pratiche telematiche è di 3 giorni lavorativi dall'arrivo
Numero meccanografico	Promozione e certificazione estera	L'addetto elabora la pratica di richiesta, convalida e cancellazione entro 3 giorni dalla ricezione.
Carnet ATA	Promozione e certificazione estera	Tempo tra la ricezione della domanda ed il rilascio del carnet ATA: 5 giorni lavorativi Invio della comunicazione trimestrale ad Unioncamere: entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta di Unioncamere Invio della comunicazione bimestrale a Generali Italia SpA: entro il 5° giorno lavorativo del mese successivo Invio dell'eventuale sollecito di restituzione all'utente: entro il giorno lavorativo successivo alla data di scadenza del carnet (validità + 8 giorni)
Rilevazione prezzi per fini istituzionali e Bollettino dei prezzi informativi delle opere edili	Studi e statistica	Per il Bollettino delle OO.EE.: pubblicazione di un volume all'anno in versione cartacea e online entro la fine del mese di luglio come da cronoprogramma definito prima dell'avvio della rilevazione. Per la rilevazione dei prezzi dei materiali da costruzione entro la scadenza assegnata da Unioncamere. Per i prezzi agricoli, invio dei prezzi agricoli sulla piattaforma di istat entro due mesi successivi al trimestre oggetto di rilevazione.
Indagini statistiche e richiesta utenza	Studi e statistica	Le rilevazioni vanno terminate entro i termini previsti dall'Ente richiedente Le richieste dell'utenza vanno evase entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta
Registro dei fabbricanti, importatori e riparatori di strumenti metrici	Regolazione del mercato	Entro quindici giorni dal ricevimento della domanda di iscrizione 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.
Preimballaggi	Regolazione del mercato	Se il procedimento parte su iniziativa dell'Ufficio, si dà corso all'ispezione nella data stabilita, se è su denuncia di terzi, entro 30 giorni dalla data di protocollo della segnalazione
Metalli preziosi	Regolazione del mercato	Per Registro degli assegnatari dei metalli preziosi: verifica ispettiva per l'accertamento dell'idoneità del laboratorio entro quindici giorni dal ricevimento della domanda e della richiesta di sopralluogo Per Registro degli assegnatari dei metalli preziosi: trasmissione matrici e domanda di riproduzione dei punzoni alla C.C.I.A.A. competente entro quindici giorni della verifica Per Registro degli assegnatari dei metalli preziosi: entro quindici giorni dal ricevimento dei punzoni invito all'interessato per il ritiro degli stessi in ufficio Per produzione/riproduzione del marchio di identificazione dei metalli preziosi: invio matrici per la riproduzione dei punzoni alla C.C.I.A.A. competente ovvero consegna presso la ditta interessata con le suddette matrici entro quindici giorni dal ricevimento della domanda Per produzione/riproduzione del marchio di identificazione dei metalli preziosi: entro quindici giorni dalla ricezione dei punzoni, invito al richiedente per ritiro in ufficio e registrazione su "Eureka" Per verifiche ispettive: senza preavviso e tempo medio del sopralluogo di circa 2 ore
Autorizzazioni per il montaggio, attivazione, controllo periodico, determinazione degli errori e riparazione	Regolazione del mercato	Sopralluogo presso l'officina del richiedente entro quindici giorni dalla protocollazione della domanda Invio documentazione al Ministero, oppure al dirigente di area se trattasi di rinnovo, entro quindici giorni dal sopralluogo con esito positivo

**CARTA DEI SERVIZI O STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI**

(art.32, co.1. D.Lgs. 33/2013)

ATTIVITÀ	UFFICIO	TEMPISTICA
dei tachigrafi digitali		Registrazione dell'atto ministeriale o del provvedimento dirigenziale nel sistema informativo entro sette giorni dal ricevimento e comunicazione all'utente per loro ritiro
Attività di vigilanza sugli organismi accreditati	Regolazione del mercato	Entro il 31 dicembre di ogni anno, devono essere effettuati tutti i sopralluoghi relativi all'attività svolta dagli Organismi, nell'anno solare precedente
Irrogazione di sanzioni	Regolazione del mercato	Registrazione dei dati del processo verbale nei 30 giorni successivi al ricevimento nel programma "Accesa-Prosa" per gli atti sanzionatori e "Accesa-Proac" per gli atti di accertamento.
		Nel caso in cui l'interessato chieda di essere sentito, è convocato mediante lettera raccomandata a.r. o mediante Pec, almeno 15 gg prima della data di audizione.
		Per sequestro amministrativo: caricamento in Prosa del verbale di sequestro entro i 10 giorni successivi al sequestro
		Per sequestro amministrativo: emissione ordinanza DA entro 10 gg successivi dall'istanza di dissequestro
		Emissione ordinanza motivata DA, di archiviazione oppure di ingiunzione di pagamento della sanzione prevista, entro 5 anni dalla violazione contestata
		Con periodicità bimestrale l'addetto effettua una richiesta dall'applicativo PROSA di un report da cui risultino le ordinanze emesse ma non ancora notificate.
		Entro i 14 giorni seguenti dalla data di estrazione del report generato da PROSA contatterà l'Ufficio dei messi comunali per sollecitarne la consegna
Accertamento violazioni	Regolazione del mercato	Ordinanza di rateizzazione comunicata all'interessato entro 30gg dalla ricezione della domanda
		Il verbale di accertamento dell'infrazione amministrativa va notificato all'interessato entro 90 giorni dalla rilevazione dell'evento che lo ha generato.
Gestione del modello unico di dichiarazione ambientale	Regolazione del mercato	Trasmissione verbale di accertamento, non oblati nei termini, entro un anno dalla notificazione.
		Controllo pagamento dei diritti di segreteria entro sessanta giorni dalla data di trasferimento da parte di Ecocerved delle dichiarazioni pervenute nel portale MUDA
Concorsi a premio	Regolazione del mercato	Rilascio di visure, elenchi o elaborazioni entro quindici giorni
Rilascio copie atti e bilanci	Sportelli polifunzionali	Registrazione e controllo della richiesta entro una settimana successiva alla richiesta
		Richieste di atti o bilanci telematici : invio della richiesta di pagamento entro 2 giorni lavorativi a partire dal giorno successivo alla richiesta
		Richieste di atti o bilanci telematici : invio della documentazione 2 giorni lavorativi successivi al giorno del pagamento
		Richieste di atti o bilanci telematici : 10 giorni per la chiusura con esito negativo
		Per le richieste di atti o bilanci cartacei presso Borsa Merci : l'incaricato preleva la documentazione entro 5 giorni lavorativi
		Per le richieste di atti o bilanci cartacei presso Fondazione Legler : invio di una mail di richiesta entro 2 giorni dalla richiesta
		Per le richieste di atti o bilanci cartacei : invio della documentazione 2 giorni lavorativi dopo l'effettuazione del pagamento
Rilascio elenchi merceologici	Sportelli polifunzionali	Per le richieste di atti o bilanci cartacei : invio della documentazione 2 giorni lavorativi dopo l'effettuazione del pagamento
		Per le richieste di atti o bilanci cartacei : 10 giorni per la chiusura con esito negativo
		Per elenchi merceologici: invio della richiesta di pagamento entro 4 giorni lavorativi successivi al giorno della richiesta.
Bollatura libri e formulari	Sportelli polifunzionali	Per elenchi merceologici: invio dell'elenco 2 giorni lavorativi successivi al giorno del pagamento
Rilascio certificati	Sportelli polifunzionali	Per elenchi merceologici: 10 giorni per la chiusura con esito negativo.
Rilascio carte tachigrafiche	Sportelli polifunzionali	Bollatura libri entro cinque giorni lavorativi dal deposito regolare.
		Certificati vengono rilasciati a vista allo sportello
Rilascio dispositivi di firma digitale	Sportelli polifunzionali	Gestione richieste di rilascio/rinnovo carte tachigrafiche, entro 15 giorni a decorrere: - per sospensioni dal giorno della regolarizzazione della pratica - per i rinnovi dal primo giorno utile per l'inserimento nel programma Tacho
		Appuntamento entro 5 gg. lavorativi dalla richiesta (salvo espressa richiesta dell'utente per date successive allo standard)
		Rilascio CNS/Token giorno dell'appuntamento
		Consegna materiale a ODR entro: 2 gg lavorativi dalla richiesta
Registro delle persone giuridiche private	Albi, ruoli e registri	Consegna CNS/Token IR: entro 3 gg lavorativi richiesta
		I decreti di iscrizione, di modifiche statutarie, di estinzione e di cancellazione vengono annotati nel Registro entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento
Ruolo dei conducenti	Albi, ruoli e registri	Le richieste di modifica semplice vengono verificate entro 5 giorni lavorativi dal deposito
		Invio agli interessati richiesta di pagamento diritti di segreteria entro 8 giorni lavorativi dalla data di arrivo degli elenchi
		Provvedimento dirigenziale per l'iscrizione del soggetto entro 5 giorni lavorativi dalla data di arrivo del riscontro del pagamento
		Invio notifica di iscrizione entro 3 giorni lavorativi dalla data di firma del provvedimento
		Per pratica incompleta, richiesta di regolarizzazione entro 20 giorni lavorativi dalla data del protocollo di arrivo
		Firma provvedimento entro 60 giorni dalla data di deposito dell'istanza, salvo l'interruzione dei termini in seguito a preavviso di rigetto
Invio lettere di notifica del provvedimento agli interessati entro 5 giorni lavorativi dalla data del provvedimento dirigenziale		

**CARTA DEI SERVIZI O STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI**

(art.32, co.1. D.Lgs. 33/2013)

ATTIVITÀ	UFFICIO	TEMPISTICA
Registro informatico dei protesti	Albi, ruoli e registri	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
		Cancellazione protesti: provvedimento a firma DA dell'Ufficio entro 20 giorni dalla presentazione dell'istanza
		Cancellazione protesti: cancellazioni e/o rettifiche disposte nei provvedimenti entro 5 giorni (se i protesti fanno parte di elenchi già pervenuti all'Ufficio).
		Pubblicazione decreto di riabilitazione nel Registro Informatico dei Protesti, entro 3 giorni dalla ricezione
		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)
Agenti/rappresentanti di commercio, agenti di affari in mediazione, spedizionieri	Albi, ruoli e registri	Evasione della pratica telematica, se predisposta correttamente, entro 5 giorni dalla protocollazione.
		Invio lettere per le verifiche sulle autocertificazioni agli enti competenti entro 6 mesi dalla ricezione della pratica
Registro produttori apparecchiature elettriche/elettroniche, pile e accumulatori	Albi, ruoli e registri	Evasione pratiche entro 5 giorni (se corrette e complete)
Pratica telematica	Registro imprese	Evasione della pratica telematica, se predisposta correttamente, entro 5 giorni dalla protocollazione
		Predisposizione a fine mese corrente della Determinazione Dirigenziale per l'iscrizione, modificazione e cancellazione delle imprese dalla sezione artigiana
		Comunicazione agli interessati entro dieci giorni dalla data della Determinazione Dirigenziale, dei provvedimenti di iscrizione, modificazione e cancellazione dalla sezione artigiana
		Estrazione settimanale delle liste di errore dei caricamenti previdenziali artigiani automatici e loro verifica entro un mese dalla data di estrazione.
		Estrazione e verifica mensile, entro il 20 del mese successivo, delle liste dei protocolli intercamerali
Dichiarazioni di conformità	Registro imprese	Le dichiarazioni di conformità provenienti dal Comune di Bergamo devono essere controllate entro 60 giorni dalla data del protocollo di arrivo
		Le dichiarazioni di conformità provenienti dagli altri Comuni debbono essere controllate entro sei mesi dall'arrivo
Accertamento autocertificazioni e requisiti per attività disciplinate da leggi speciali	Registro imprese	Verifica requisiti tecnico-professionali entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento della pratica
		Verifiche sulle autocertificazioni sono inviate entro 90 giorni dall'evasione della pratica
Cancellazioni d'ufficio	Registro imprese	Affissione all'Albo camerale e comunicazione PEC alle imprese entro 8 giorni dall'adozione della determinazione di avvio procedimento cancellazione.
		Comunicazione a Infocamere entro 5 giorni dalla determinazione del Conservatore per apertura massiva protocollo che segnali in visura l'avvio del procedimento di cancellazione.
		Affissione all'Albo camerale e comunicazione PEC alle imprese entro 8 giorni dall'adozione della determinazione di cancellazione dal Registro Imprese.
		Comunicazione a Infocamere entro 5 giorni dal termine dell'affissione per cancellazione massiva delle imprese
		Estrazione entro il 30 novembre di ogni anno dell'elenco delle società di capitali che hanno depositato il bilancio finale di liquidazione ma non hanno ancora richiesto la cancellazione.
Ricerche presso il Patent Information Point	Marchi e brevetti	Consegna ricerca entro 15 giorni dalla richiesta, previo pagamento della prevista tariffa
Deposito di brevetti	Marchi e brevetti	Le domande telematiche e su supporto cartaceo vengono trasmesse all'UIBM via web e per posta entro 10 giorni dal deposito
		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 di scarico
Pratica SUAP	Ufficio SUAP	Gestione della pratica telematica, se predisposta correttamente, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione sul portale impresainungiorno.gov.it
Richieste di verifica pagamenti diritto annuale	Diritto annuale	Verifica pagamenti entro 10 giorni dalla data della richiesta o della sua integrazione
Richieste di informazioni su diritto annuale a seguito emissione ruolo		Evasione richiesta di verifica iscrizione a ruolo entro 10 giorni dalla data di ricezione
Richieste di rimborso diritti di segreteria e altre somme	Ufficio Contabilità e bilancio	L'iter deve completarsi entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta da parte dell'utente