

**CARTA DEI SERVIZI - STANDARD DI QUALITA' SERVIZI PUBBLICI**

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

ATTIVITÀ	UFFICIO	TEMPISTICA
Informazione al Pubblico	URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico	Risposta alle email dal pubblico: entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione.
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: ogni giorno protocollazione e smistamento tramite Gedoc della corrispondenza arrivata il giorno precedente (19/5/2022)
Liquidazione delle spese	Contabilità e bilancio	Estrazione e pubblicazione, sul sito internet dell'Ente entro il giorno 10 del mese successivo al trimestre di riferimento, dell'Indicatore di tempestività dei pagamenti e dell'ammontare complessivo (stock) dei debiti come estratti dalla nuova piattaforma dell'Area RGS (8/6/2022)
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 primo 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 controparte 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 entro il diverso termine indicato nel bando Provvedimento di liquidazione entro 90 giorni dal termine di presentazione della rendicontazione o entro il diverso termine 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: $\geq 3$ Indicatore percentuale di soddisfazione complessiva del cliente $\geq 70\%$
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 dell'eventuale sollecito di restituzione all'utente: entro il giorno lavorativo successivo alla data di scadenza del carnet (validità + 8 giorni)
Indagini statistiche e richiesta utenza	Studi e statistica	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 sette 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 sette giorni della verifica Per Registro degli assegnatari dei metalli preziosi: entro sette 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 sette giorni dal ricevimento della domanda Per produzione/riproduzione del marchio di identificazione dei metalli preziosi: entro sette giorni dalla ricezione dei punzoni, invito al richiedente per ritiro in ufficio e registrazione su "Eureka"

**CARTA DEI SERVIZI - STANDARD DI QUALITA' SERVIZI PUBBLICI**

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

ATTIVITÀ	UFFICIO	TEMPISTICA
		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 dei tachigrafi digitali	Regolazione del mercato	Sopralluogo presso l'officina del richiedente entro dieci giorni dalla protocollazione della domanda Entro sette giorni dall'esecuzione con esito positivo, completamento della documentazione di rito e invio della stessa: - al Ministero se trattasi di istanza relativa alla autorizzazione o all'estensione della stessa - in caso di istanza di rinnovo entro sette giorni dall'esecuzione del sopralluogo con esito positivo si trasmette al dirigente di area la proposta del provvedimento di rinnovo che, una volta adottato, verrà inviato al Ministero competente, all'interessato e a Unioncamere 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	sopralluoghi relativi all'attività svolta dagli Organismi, nell'anno solare precedente
Irrogazione di sanzioni	Regolazione del mercato	In relazione all'atto di accertamento di una violazione amministrativa trasmesso da organi di Polizia Giudiziaria, l'addetto registra i dati del processo verbale nei 30 giorni successivi al suo ricevimento con il programma fornito da Infocamere denominato "Accesa-Prosa". In caso di richiesta di audizione, l'interessato è convocato mediante lettera raccomandata a.r. o mediante Pec, almeno 15 gg prima della data fissata per l'audizione e comunque entro un anno dalla data di notifica del verbale di accertamento Per sequestro amministrativo: caricamento in Prosa del verbale di sequestro entro i 10 giorni successivi alla data del sequestro Per sequestro amministrativo: Entro i 10 giorni successivi alla ricezione della domanda di dissequestro verrà emessa la relativa ordinanza di accoglimento o di rigetto Entro 5 anni dalla violazione contestata. Andrà emessa l'ordinanza di ingiunzione, sottoscritta digitalmente dal dirigente o dal funzionario delegato alla firma Entro i 30 giorni successivi dalla data di ricezione della domanda di rateizzazione, il provvedimento di accoglimento o di rigetto andrà comunicato all'interessato
Accertamento violazioni	Regolazione del mercato	Il verbale di accertamento dell'infrazione amministrativa va notificato all'interessato entro 90 giorni dalla rilevazione dell'evento che lo ha generato Trasmissione verbale di accertamento, non oblati nei termini, entro un anno dalla notificazione
Gestione MUD	Regolazione del mercato	Entro cinque giorni lavorativi vengono rilasciate le visure o elaborazioni
Concorsi a premio	Regolazione del mercato	Controllo fattibilità entro una settimana dall' arrivo della domanda di intervento al concorso a premi
Rilascio copie atti e bilanci	Sportelli polifunzionali	Richieste di atti o bilanci <b>telematici</b> : invio della richiesta di pagamento entro 2 giorni lavorativi a partire dal giorno successivo alla richiesta Richieste di atti o bilanci <b>telematici</b> : invio della documentazione 2 giorni lavorativi successivi al giorno del pagamento Per le richieste di atti o bilanci <b>cartacei</b> : l'incaricato preleva la documentazione entro 5 giorni lavorativi Per le richieste di atti o bilanci <b>cartacei presso Fondazione Legler</b> : invio di una mail di richiesta entro 2 giorni dalla richiesta Per le richieste di atti o bilanci <b>cartacei</b> : invio della documentazione 2 giorni lavorativi dopo l'effettuazione del pagamento
Rilascio elenchi merceologici	Sportelli polifunzionali	Per elenchi merceologici: invio della richiesta di pagamento entro 5 giorni lavorativi successivi al giorno della richiesta. Per elenchi merceologici: invio dell'elenco 3 giorni lavorativi successivi al giorno del pagamento
ROL Vidimazioni	Sportelli polifunzionali	Istruttoria delle richieste entro 1 giorno lavorativo successivo all'arrivo In caso di diritti di segreteria, assegnazione appuntamento d'ufficio entro 1 giorno lavorativo successivo al pagamento In caso di diritti di segreteria non dovuti, assegnazione appuntamento d'ufficio entro 1 giorno lavorativo successivo all'arrivo della relativa richiesta
Bollatura libri e formulari	Sportelli polifunzionali	Bollatura libri entro cinque giorni lavorativi dal deposito regolare.

**CARTA DEI SERVIZI - STANDARD DI QUALITA' SERVIZI PUBBLICI**

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

ATTIVITÀ	UFFICIO	TEMPISTICA
Rilascio certificati	Sportelli polifunzionali	Per le richieste pervenute entro le ore 14.00: invio dell'avviso di pagamento in giornata ed emissione del certificato entro il giorno lavorativo successivo al pagamento
		Per le richieste pervenute oltre le ore 14.00: invio dell'avviso di pagamento entro il giorno lavorativo successivo ed emissione del certificato entro il giorno lavorativo successivo al pagamento
Rilascio carte tachigrafiche	Albi, ruoli e servizi digitali	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
Rilascio dispositivi di firma digitale	Albi, ruoli e servizi digitali	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 Consegna CNS/Token IR: entro 3 gg lavorativi richiesta
Registro delle persone giuridiche private	Albi, ruoli e servizi digitali	I decreti di iscrizione, di modifiche statutarie, di estinzione e di cancellazione vengono annotati nel Registro entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento
		Le richieste di modifica semplice vengono verificate entro 5 giorni lavorativi dal deposito
Ruolo dei conducenti	Albi, ruoli e servizi digitali	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
Ruolo periti ed esperti	Albi, ruoli e servizi digitali	Invio lettere di notifica del provvedimento agli interessati entro 5 giorni lavorativi dalla data del provvedimento dirigenziale
		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
Registro informatico dei protesti	Albi, ruoli e servizi digitali	Invio lettere di notifica del provvedimento agli interessati entro 5 giorni lavorativi dalla data del provvedimento dirigenziale
		Publicazione 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 pubblicati)
		Publicazione decreto di riabilitazione nel Registro Informatico dei Protesti, entro 3 giorni dalla ricezione
Agenti/rapresentanti di commercio, agenti di affari in mediazione, spedizionieri Verifica autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive	Albi, ruoli e servizi digitali	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)
	Albi, ruoli e servizi digitali	Evasione della pratica telematica, se predisposta correttamente, entro 5 giorni dalla protocollazione. I controlli necessari devono essere effettuati entro 90 giorni dalla conclusione del procedimento o dall'evasione della pratica telematica
Registro produttori apparecchiature elettriche/elettroniche, pile e accumulatori	Ufficio Ambiente	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



## CARTA DEI SERVIZI - STANDARD DI QUALITA' SERVIZI PUBBLICI

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

ATTIVITÀ	UFFICIO	TEMPISTICA
		Estrazione e verifica mensile, entro il 20 del mese successivo, delle liste dei protocolli intercamerali
		Verifica requisiti tecnico-professionali entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento della pratica
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

**CARTA DEI SERVIZI - STANDARD DI QUALITA' SERVIZI PUBBLICI**

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

ATTIVITÀ	UFFICIO	TEMPISTICA
Cancellazioni d'ufficio	Registro imprese	Affissione all'Albo camerale e comunicazione PEC alle imprese entro 8 giorni dall'adozione della <b>determinazione di avvio procedimento</b> cancellazione.
		Affissione all'Albo camerale e comunicazione PEC alle imprese entro 8 giorni dall'adozione della <b>determinazione di cancellazione</b> dal Registro Imprese.
		Comunicazione a Infocamere entro 5 giorni dal termine dell'affissione per cancellazione massiva delle imprese
		Entro 60 giorni dalla perdita dei requisiti, le start up e le PMI innovative vengono cancellate dalla relativa sezione speciale.
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 <a href="http://impresainungiorno.gov.it">impresainungiorno.gov.it</a>
		Entro 15 giorni dalla conclusione di ogni quadrimestre la Responsabile dell'Ufficio predispone ed invia al Comune aderente la rendicontazione relativa alle pratiche ricevute sul portale, nel quadrimestre precedente, ed i relativi oneri finanziari dovuti.
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	Diritto annuale	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