

Compliance a Carta dei servizi versione 24.04.2015		INDICATORE: Σ (risultato annuo di rispetto dello standard previsto per ciascun indicatore contenuto nella Carta dei servizi)/N° degli indicatori contenuti nella Carta dei servizi				
Servizio erogato	Indicatore	Servizio	Monitoraggio per anno 2015			
			Standard della Carta dei servizi	% di rispetto standard	Totale pratiche gestite nell'anno	Note
REA (Repertorio delle notizie Economiche e Amministrative) Attività regolamentate da disciplina di settore	Tempo di evasione della pratica	Servizio Registro Imprese e Albo Artigiani	Entro 4 gg dalla data di presentazione dell'istanza*	97%	22.733	* Nel calcolo del dato non sono stati esclusi i periodi di punta - dovuti ad esempio alla presentazione dei bilanci, oppure a fine anno per
Elenco Periti ed esperti	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	30 gg*	100%	3	* Sono fatte salve le istanze di iscrizione per le quali venga previsto il colloquio.
Cancellazione dall'elenco ufficiale dei protesti cambiari	Tempo massimo impiegato per la cancellazione	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	Entro 12 gg	100%	82	
Rilascio certificati e visure del registro dei protesti	Tempo massimo impiegato per il rilascio del documento	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	A vista	100%	465	
Pubblicazione elenchi protesti inviati telematicamente o presentati allo sportello su supporto informatico ufficiale protesti cambiari	Tempo massimo impiegato per la pubblicazione	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	Entro 8 gg	100%	110	
Rilascio Carnet ATA	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	Entro 3 giorni lavorativi	100%	66	L'ufficio opera anche su appuntamento con l'utenza per il ritiro dei Carnet. Qualora richiesto, il termine dei 3 giorni è sempre stato rispettato. Il dato include anche i casi in cui l'utente ha richiesto una data successiva ai 3 gg lav. previsti e tale scadenza è stata rispettata

Rilascio certificati d'origine sulle merci	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	A vista*	100%	12.771,00	* Per ottenere il rilascio delle certificazioni per l'estero "a vista" è necessario presentarsi agli sportelli con congruo anticipo rispetto all'orario di chiusura e con non più di tre richieste di certificati. ** Nel conteggio sono compresi anche i visti su fatture per cui viene effettuato il rilascio a vista e tutte le richieste pervenute on line
Rilascio Numero Meccanografico	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	Entro 2 giorni lavorativi	100%	11	
Legalizzazione della firma	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	A vista*	100%	398	* Per ottenere il rilascio delle certificazioni per l'estero "a vista" è necessario presentarsi agli sportelli con congruo anticipo rispetto all'orario di chiusura e con non più di tre richieste di certificati.
Rilascio CNS utente singolo con appuntamento	Tempo di attesa per il rilascio	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	A vista	100%	2.210	
Rilascio CNS tramite incaricati alla registrazione o su presentazione di un modello di richiesta da utente singolo	Tempo di attesa per il rilascio	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	Entro 8 giorni lavorativi	100%	3.281	
Rilascio certificati e visure del Registro Imprese	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	A vista	100%	9.345	
Rilascio copie di atti societari e bilanci da archivio	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	A vista	100%	529	

Primo deposito e successive iscrizioni, modifiche, cancellazioni di pratiche in modalità cartacea di domande di Brevetto per invenzione industriale, per modello di utilità od ornamentale per nuove varietà vegetali, per marchio di Impresa	Tempo massimo di trasmissione all'UIBM per l'istruttoria	Servizio Regolazione del mercato	Entro 10 gg	98%	379	
Primo deposito e successive iscrizioni, modifiche, cancellazioni di pratiche in modalità telematica presso l'ufficio	Tempo massimo di trasmissione all'UIBM per l'istruttoria	Servizio Regolazione del mercato	Entro 6 gg	100%	128	Sono stati esclusi i casi in cui il ritardo nella trasmissione della pratica è stato effettuato per consentire la regolarizzazione dell'istanza da parte dell'utente. Questo servizio è rimasto attivo fino al 18/05/2015
Ricerche di anteriorità su marchi e di stato dell'arte su tecnologie brevettate	Tempo di attesa per la consegna di rapporto di ricerca di base	Servizio Regolazione del mercato	Entro 30 gg	100%	15	
Servizio di orientamento per la diffusione della cultura della tutela della proprietà intellettuale	Tempi di attesa nell'agenda appuntamenti	Servizio Regolazione del mercato	Entro 30 gg	100%	82	
Gestione procedura di conciliazione- Fissazione del primo incontro tra le parti	Tempo intercorso tra data protocollo domanda e invio comunicazione	Servizio Regolazione del mercato	Entro 10 gg	99%	128	
Gestione procedura di conciliazione - Redazione del verbale di chiusura del procedimento	Tempo intercorso tra data protocollo domanda e chiusura verbale	Servizio Regolazione del mercato	Entro 60 gg *	100%	126	* salvo diversa concorde volontà delle parti In ogni procedimento il rinvio è stato concordato dalle parti con il Mediatore e sottoscritto nel "verbale di rinvio" che viene redatto al termine dell'incontro.
Gestione procedura di arbitrato- Costituzione Tribunale Arbitrale	Tempo intercorso tra la notifica della domanda di arbitrato al convenuto e la nomina dell'Arbitro/Arbitri ad opera del Consiglio	Servizio Regolazione del mercato	Entro 60 gg	100%	3	

Gestione procedura di arbitrato- Chiusura del procedimento mediante deposito del lodo definitivo arbitrale	Tempo intercorso tra data costituzione del Tribunale Arbitrale e deposito del lodo arbitrale	Servizio Regolazione del mercato	Entro 180 gg.*	100%	10	* Salvo proroga per giustificati motivi o quando vi sia il consenso scritto tra le parti Sono stati esclusi dal conteggio i giorni derivanti da proroghe
Gestione istanze riguardanti il diritto annuale- Risposta ad istanza di sgravio delle cartelle esattoriali	Tempo intercorso tra data protocollo istanza e data di comunicazione del rimborso	Servizio Gestione Risorse Economiche	Entro 30 gg.	92%	56	si considerano gg lavorativi
Gestione istanze riguardanti il diritto annuale- Rimborso degli importi erroneamente versati	Tempo intercorso tra data protocollo istanza e data di comunicazione	Servizio Gestione Risorse Economiche	Entro 30 gg.	90%	3	
Pagamenti delle fatture passive (CCIAA)	Tempo intercorso tra data protocollo fattura e data di pagamento fattura	Trasversale	Entro 50 gg*	94%	668	* Tale termine è garantito per i soggetti iscritti nell'elenco fornitori della Camera (sono esclusi dal conteggio i pagamenti delle utenze)
Gestione dei reclami- Risposta scritta ai reclami pervenuti	Tempo intercorso tra data protocollazione del reclamo e data dell'invio della risposta	Servizio Affari Generali	Entro 10 gg lavorativi	100%	2	

25

Servizio erogato	Indicatore	Servizio	Monitoraggio per anno 2015 **			
			Standard della Carta dei servizi	% di rispetto standard	Totale pratiche gestite nell'anno	Note
Bandi contribuiti alle PMI della provincia di Pisa per:	Tempo intercorso tra le date di scadenza dei bandi e la data del provvedimento di concessione/ammissione/diniego del contributo	Servizio Promozione e Sviluppo delle imprese				

<ul style="list-style-type: none"> • progetti di internazionalizzazione mercati esteri 			➤ 30 giorni	40%	47	18 giorni di ritardo rispetto a quanto previsto nel bando (18/05 invece di 30/04)
<ul style="list-style-type: none"> • sostegno finanziario per partecipazione autonoma a mostre e fiere estere 			➤ 30giorni	99%	119	la seconda determina (riguardante 17 imprese)è stata adottata con un ritardo di 2 gg
Concessione e liquidazione contributi brevettazione	Tempo intercorso tra data di ricevuta di Avvenuta Consegna alla PEC del mittente e la data del provvedimento di concessione del contributo	Servizio Regolazione del mercato	30 giorni lavorativi	94%	12	Si è applicata la sospensione dei termini nei casi in cui è stata necessaria un' integrazione documentale o una richiesta di chiarimenti
Bando per la concessione di contributi per il sostegno al credito:	Tempo intercorso tra data di ricevuta di Avvenuta Consegna da parte di ASSEFI alla PEC del mittente e la data del provvedimento di concessione/ammissione/diniego del contributo	Azienda Speciale As.se.fi.				
<ul style="list-style-type: none"> • volti a sostenere gli investimenti e l'avvio di nuove imprese in provincia di Pisa 			90 giorni	100%	257	

• per il sostegno al microcredito			60 giorni	97%	65
• per l'accesso ordinario al credito			30 giorni dalla ricevuta di Avvenuta Consegna della manifestazione d'interesse	73%	5,00
Bando per la concessione di contributi alle imprese della provincia di Pisa per l'adozione di sistemi di qualità, di gestione della sicurezza sul lavoro, accreditamento SOA, responsabilità sociale	Tempo intercorso tra le date di scadenza dei bandi e la data del provvedimento di concessione/ammissione/diniego del contributo	Azienda Speciale As.se.fi.	90 giorni	100%	87

** In caso di mancato rispetto dei tempi il risultato è calcolato in proporzione al ritardo, ponendolo uguale a zero con un ritardo del 100%