



MONITORAGGIO SUL RISPETTO DEI TEMPI PREVISTI DALLA CARTA DEI SERVIZI AL 31.12.2014

Nei prospetti del presente documento si riportano i risultati assicurati dai servizi della CCIAA di Pisa nell'anno 2014 con riferimento agli standard dichiarati nella Carta dei Servizi, Edizione del 26/05/2014.

Servizio erogato	Indicatore	Servizio	Monitoraggio per anno 2014			
			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*	90%*	22.415	* Nel calcolo del dato non sono stati esclusi i periodi di punta - dovuti ad esempio alla presentazione dei bilanci, oppure, a fine anno, per l'aumento considerevole delle istanze per scioglimento e liquidazione oppure a seguito dell'introduzione di nuovi adempimenti previsti da disposizioni di legge o da regolamenti - come invece indicato nella Carta dei servizi
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%	112	
Rilascio certificati e visure del registro dei protesti	Tempo massimo impiegato per il rilascio del documento	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	A vista	100%	926	
Pubblicazione elenchi protesti inviati telematicamente o presentati allo sportello	Tempo massimo impiegato per la pubblicazione	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	Entro 8 gg	100%	108	



Servizio erogato	Indicatore	Servizio	Monitoraggio per anno 2014			
			Standard della Carta dei servizi	% di rispetto standard	Totale pratiche gestite nell'anno	Note
su supporto informatico ufficiale protesti cambiari						
Rilascio Carnet ATA	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	Entro 3 giorni	100%	71	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.
Rilascio certificati d'origine sulle merci	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	A vista*	100%	13.207 **	* 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
Rilascio Numero Meccanografico	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	Entro 2 giorni	100%	40	Per il presente indicatore sono considerati solo i giorni lavorativi
Legalizzazione della firma	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	A vista*	100%	102	* 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%	2.397	



Servizio erogato	Indicatore	Servizio	Monitoraggio per anno 2014			
			Standard della Carta dei servizi	% di rispetto standard	Totale pratiche gestite nell'anno	Note
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	100%	2.109	Per il presente indicatore sono considerati solo i giorni lavorativi
Rilascio certificati e visure del Registro Imprese	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	A vista	100%	10.397	
Rilascio copie di atti societari e bilanci da archivio	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	A vista	100%	535	
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%	411	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



Servizio erogato	Indicatore	Servizio	Monitoraggio per anno 2014			
			Standard della Carta dei servizi	% di rispetto standard	Totale pratiche gestite nell'anno	Note
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	97%	262	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
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	90%	20	
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	99%	97	
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	97%	173	
Gestione procedura di conciliazione - Redazione del verbale di chiusura del procedimento	Tempo intercorso tra data protocollo domanda e data chiusura verbale	Servizio Regolazione del mercato	Entro 60 gg *	80%	171	* salvo diversa concorde volontà delle parti L'istituto della conciliazione prevede delle peculiarità riguardanti le controversie sia oggettive che soggettive che possono rendere necessaria l'effettuazione di più incontri
Gestione procedura di arbitrato- Trasmissione al convenuto della domanda di arbitrato depositata	Tempo intercorso tra data protocollo domanda di arbitrato e invio comunicazione	Servizio Regolazione del mercato	Entro 5 gg	91%	11	



Servizio erogato	Indicatore	Servizio	Monitoraggio per anno 2014			
			Standard della Carta dei servizi	% di rispetto standard	Totale pratiche gestite nell'anno	Note
dall'attore						
Gestione procedura di arbitrato- Trasmissione all'attore della memoria di risposta depositata dal convenuto	Tempo intercorso tra data protocollo memoria di risposta e invio comunicazione	Servizio Regolazione del mercato	Entro 5 gg	100%	8	
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.*	85%	13	* Salvo proroga per giustificati motivi o quando vi sia il consenso scritto tra le parti
Gestione istanze riguardanti il diritto annuale- Rimborso degli importi erroneamente versati per diritto annuale e risposta ad istanza di sgravio delle cartelle esattoriali	Tempo intercorso tra data protocollo istanza e data di comunicazione del rimborso/ di invio comunicazione	Servizio Gestione Risorse Economiche	Entro 30 gg.	97%	140	
Pagamenti delle fatture passive (CCIAA)	Tempo intercorso tra data protocollo fattura e data del mandato di pagamento	Trasversale	Entro 50 gg*	92%	665	* Tale termine è garantito qualora le fatture ricevute presentino i requisiti di regolarità amministrativa e fiscale Nel conteggio non sono considerate le utenze e le fatture sospese per irregolarità



Servizio erogato	Indicatore	Servizio	Monitoraggio per anno 2014			
			Standard della Carta dei servizi	% di rispetto standard	Totale pratiche gestite nell'anno	Note
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 20 gg	--	0	



Servizio erogato	Indicatore	Servizio	Monitoraggio per anno 2014			
			Standard della Carta dei servizi	% di rispetto standard	Totale pratiche gestite nell'anno	Note
Bandi contributi alle PMI della provincia di Pisa per: <ul style="list-style-type: none"> • progetti di internazionalizzazione mercati esteri • sostegno finanziario per partecipazione autonoma a mostre e fiere estere • finanziamento iniziative promozionali turistico-commerciali 	Tempo intercorso tra data di ricevuta di Avvenuta Consegna alla PEC del mittente e la data del provvedimento di concessione del contributo	Servizio Promozione e Sviluppo delle imprese	➤ 90 giorni	100%*	56 richieste (27 accolte)	*Si segnala nel 2014 si è proceduto a recuperare una parte delle domande 2013 per cui non c'era stata la concessione dei contributi per esaurimento dei fondi. Per le domande pervenute nel 2014 il relativo provvedimento di concessione è stato emesso entro i 90 gg previsti
			➤ 90 giorni	100%	92 richieste (67 accolte)	
			➤ 90 giorni	100%	32 richieste (22 accolte)	
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	95%	20	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	Tempo intercorso tra data di ricevuta di Avvenuta	Azienda Speciale				



Servizio erogato	Indicatore	Servizio	Monitoraggio per anno 2014			
			Standard della Carta dei servizi	% di rispetto standard	Totale pratiche gestite nell'anno	Note
sostegno al credito:	Consegna da parte di ASSEFI alla PEC del mittente e la data del provvedimento di concessione del contributo	As.se.fi.				
• volti a sostenere gli investimenti e l'avvio di nuove imprese in provincia di Pisa			90 giorni	100%	342 (concessi 257)	
• per il sostegno al microcredito			60 giorni	59%	111 (concessi 93)	Si segnala che per soddisfare il maggior numero possibile delle richieste pervenute, nel corso dell'anno si è proceduto ad integrare gli stanziamenti anche utilizzando risparmi di gestione, non consentendo il pieno rispetto dei tempi previsti
• per l'accesso ordinario al credito			30 giorni dalla ricevuta di Avvenuta Consegna della manifestazione d'interesse	0%	5	
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 data di ricevuta di Avvenuta Consegna da parte di ASSEFI alla PEC del mittente e la data del provvedimento di concessione del contributo	Azienda Speciale As.se.fi.	90 giorni	64%	115	Si segnala che per soddisfare il maggior numero possibile delle richieste pervenute, nel corso dell'anno si è proceduto ad integrare gli stanziamenti anche utilizzando risparmi di gestione, non consentendo il pieno rispetto dei tempi previsti