

Compliance a Carta dei servizi versione - aggiornamento 2020		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	Anno 2020			
			Standard della Carta dei servizi	% di rispetto standard	Totale pratiche gestite nell'anno	Note
<b>REA (Repertorio delle notizie Economiche e Amministrative) - Attività regolamentate da disciplina di settore</b>	Tempo di evasione della pratica	Servizio Registro Imprese e Albo Artigiani	Entro 4 gg dalla data di presentazione dell'istanza*	98,84%	20589	* 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
<b>Elenco Periti ed esperti</b>	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	20 gg*	100%	4	* Sono fatte salve le istanze di iscrizione per le quali venga previsto il colloquio.
<b>Cancellazione dall'elenco ufficiale dei protesti cambiari</b>	Tempo massimo impiegato per la cancellazione	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	Entro 12 gg	98%	58	
<b>Rilascio certificati e visure del registro dei protesti</b>	Tempo massimo impiegato per il rilascio del documento	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	A vista	100%	102	
<b>Pubblicazione elenchi protesti inviati telematicamente o presentati allo sportello su supporto informatico ufficiale protesti cambiari</b>	Tempo massimo impiegato per la pubblicazione	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	Entro 8 gg	100%	40	
<b>Rilascio Carnet ATA</b>	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	Entro 3 giorni lavorativi	100%	17	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
<b>Rilascio certificati d'origine sulle merci</b>	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	A vista*	100%	10212	* 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
<b>Rilascio Numero Meccanografico</b>	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	Entro 2 giorni lavorativi	100%	2	
<b>Legalizzazione della firma</b>	Tempo massimo di rilascio dalla richiesta	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	A vista*	100%	935	* 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.
<b>Rilascio CNS utente singolo con appuntamento</b>	Tempo di attesa per il rilascio	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	A vista	100%	3.071	Comprende anche i rilasci a vista effettuati c/o la sede di Santa Croce
<b>Rilascio CNS tramite incaricati alla registrazione o su presentazione di un modello di richiesta da utente singolo</b>	Tempo di attesa per il rilascio	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	Entro 8 giorni lavorativi	100%	1.799	
<b>Rilascio certificati e visure del Registro Imprese</b>	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	A vista	100%	3.518	
<b>Rilascio copie di atti societari e bilanci da archivio</b>	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	Servizio Certificazioni e Anagrafiche	A vista*	100%	239	Per richieste multiple, la Camera si riserva di erogare i documenti richiesti, nelle 24 ore successive alla richiesta, tramite invio di posta elettronica
<b>Bandi contribuiti alle PMI della provincia di Pisa per: sostegno finanziario per partecipazione autonoma a mostre e fiere estere</b>	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	* 40 giorni	100%	1055	** In caso di mancato rispetto dei tempi il risultato è calcolato in proporzione al ritardo, ponendolo uguale a zero con un ritardo del 100%

<b>Servizio di primo orientamento in materia di internazionalizzazione</b>	Tempi di attesa nell'agenda quesiti	Servizio Promozione e Sviluppo delle imprese	Entro 30 gg.	98,26%	115	
<b>Servizi informativi su etichettatura e sicurezza alimentare</b>	Tempi di attesa nell'agenda quesiti	Servizio Promozione e Sviluppo delle imprese	Entro 30 gg.	100%	13	
<b>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</b>	Tempo massimo di trasmissione all'UIBM per l'istruttoria	Servizio Regolazione del mercato	Entro 10 gg	99,9%	237	
<b>Ricerche di anteriorità su marchi e di stato dell'arte su tecnologie brevettate</b>	Tempo di attesa per la consegna di rapporto di ricerca di base	Servizio Regolazione del mercato	Entro 30 gg	96,67%	5	
<b>Servizio di orientamento per la diffusione della cultura della tutela della proprietà intellettuale</b>	Tempi di attesa nell'agenda appuntamenti	Servizio Regolazione del mercato	Entro 30 gg	100%	86	
<b>Gestione procedura di conciliazione - Fissazione del primo incontro tra le parti</b>	Tempo intercorso tra data protocollo domanda e invio comunicazione	Servizio Regolazione del mercato	Entro 10 gg	100%	71	
<b>Accesso ai servizi dell'Organismo di composizione della crisi da sovraindebitamento (L.3/2012)</b>	Tempo intercorso tra data protocollo domanda (o data pagamento delle spese di avvio, se successiva) e la nomina del Gestore della crisi	Organismo Composizione della Crisi da sovraindebitamento (L.3/2012)	Entro 30 gg.	100%	40	
<b>Gestione procedura di arbitrato- Costituzione Tribunale Arbitrale</b>	Tempo intercorso tra la notifica della domanda di arbitrato al convenuto e la nomina dell'Arbitro/Arbitri ad opera del Consiglio Arbitrale	Servizio Regolazione del mercato	Entro 60 gg	100%	3	
<b>Gestione procedura di arbitrato chiusura del procedimento mediante deposito del lodo definitivo arbitrare</b>	Tempo intercorso tra data costituzione del Tribunale Arbitrale e deposito del lodo arbitrare	Servizio Regolazione del mercato	Entro 180 gg.*	100%	4	* 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
<b>Sgravio dei ruoli conseguenti ad annullamento dell'ordinanza per provvedimento giudiziario o su autotutela</b>	Tempo intercorso tra data protocollo istanza e data annullamento del ruolo	Ufficio regolazione del mercato	Entro 30 gg.	100%	2	
<b>Risposta di istanza di sgravio dei ruoli connessi a ordinanza ingiunzione</b>	Tempo intercorso tra data protocollo istanza e data di invio comunicazione	Ufficio regolazione del mercato	Entro 30 gg.	100%	2	
<b>Gestione istanze riguardanti il diritto annuale - rimborso degli importi erroneamente versati per diritto annuale</b>	Tempo intercorso tra data protocollo istanza e data di invio comunicazione	Servizio Gestione Risorse Economiche	Entro 30 gg.	100%	1	
<b>Gestione istanze riguardanti il diritto annuale - risposta ad istanza di sgravio delle cartelle esattoriali</b>	Tempo intercorso tra data protocollo istanza e data di comunicazione del rimborso	Servizio Gestione Risorse Economiche	Entro 30 gg.	100%	14	si considerano gg lavorativi
<b>Pagamenti delle fatture passive (CCIAA)</b>	Tempo intercorso tra data protocollo fattura e data di pagamento fattura	Trasversale	Entro 50 gg*	90%	424	* Tale termine è garantito per i soggetti iscritti nell'elenco fornitori della Camera (sono esclusi dal conteggio i pagamenti delle utenze)
<b>Gestione dei reclami- Risposta scritta ai reclami pervenuti</b>	Tempo intercorso tra data protocollazione del reclamo e data dell'invio della risposta	Servizio Affari Generali	Entro 7 gg lavorativi	100%	1	
<b>Σ (risultato annuo di rispetto dello standard previsto per ciascun indicatore contenuto nella Carta dei servizi)/N° degli indicatori contenuti nella Carta dei servizi</b>				<b>99%</b>		