

MONITORAGGIO CARTA DEI SERVIZI ANNO 2013

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali	Ufficio	Referente	Numero di servizi per i quali è stato rispettato lo standard previsto dalla Carta dei servizi	Numero di servizi per i quali non è stato rispettato lo standard previsto dalla Carta dei servizi	Note	attivati	servizi per i quali sono rispettati gli standard
Risposta a richiesta di accesso ai documenti amministrativi	30 gg. dalla presentazione delle domanda	20 gg. dalla presentazione delle domanda	URP	Tiziana FIDANZA	non attivato				
Risposta al reclamo formale	Non previsti	20 gg. dalla presentazione delle domanda	URP	Tiziana FIDANZA	non attivato				
Disponibilità sul sito dell'Ente delle pubblicazioni camerali	Non previsti	10 gg. dalla stampa	URP	Tiziana FIDANZA	non attivato				
Informazioni on-line sui provvedimenti adottati dagli organi istituzionali con interesse per l'utenza	Non previsti	30 gg antecedenti la scadenza del bando dell'asta della licitazione	URP	Tiziana FIDANZA	non attivato				
Procedure di acquisizione del personale	180 gg dalla data di effettuazione delle prove scritte	180 gg dalla data di effettuazione delle prove scritte	Personale	Filippo BENUCCI	non attivato				
Esame domande di mobilità	30 gg dalla data di ricezione della domanda	30 gg dalla data di ricezione della domanda	Personale	Filippo BENUCCI	non attivato			1	1
Protocollazione della posta in entrata e in uscita	3 gg lavorativi	3 gg lavorativi	protocollo	Filippo BENUCCI				1	1
Certificati e Visure	Non previsti	a vista	RI	Lorenzo PINGIOTTI	non elaborabile				
Rilascio copie atti depositati e bilanci da archivio telematico o cartaceo	Non previsti	a vista	RI	Lorenzo PINGIOTTI	313			1	1
Rilascio elenchi merceologici	Non previsti	55gg	RI	Lorenzo PINGIOTTI	36			1	1
Bollatura e vidimazione libri	Non previsti	55gg	RI	Lorenzo PINGIOTTI	1060			1	1
Iscrizioni, modifiche,cancellazioni relative a pratiche telematiche	5 gg	55gg dalla protocollazione	RI	Lorenzo PINGIOTTI	uplicazione				
Iscrizioni, modifiche e cancellazioni in modalita telematica	Evasione protocollo registro imprese = 5gg	Evasione protocollo registro imprese < 5gg	RI	Lorenzo PINGIOTTI	11153	4167		1	
Attestato di qualifica professionale (per iscrizioni antecedenti l'abrogazione della cpa)	Non previsti	2gg	RI	Lorenzo PINGIOTTI	1	0		1	1
Iscrizioni modifiche e cancellazioni ruolo periti ed esperti	60 gg	5 gg	RI	Lorenzo PINGIOTTI	15	3		1	
Iscrizioni modifiche e cancellazioni ruolo conducenti di taxi e autoveicoli adibiti a servizi pubblici non di linea	Non previsti	5 gg	RI	Lorenzo PINGIOTTI	6	0		1	1

riep

Certificati e visure albi e ruoli	Non previsti	a vista	RI	Lorenzo PINGIOTTI	non elaborabile				
Sgravi su cartelle esattoriali	evasione protocollo = 30gg	evasione protocollo < 30gg	DA	Stefano RICCI	392	205		1	
Rimborso diritto annuale non dovuto	evasione protocollo = 30gg	evasione protocollo < 30gg	DA	Stefano RICCI	8	4		1	
Concessione contributi alle imprese	Non previsti	60gg	Promozione	Salvatore FLORIMBI	IMPRESE FEMMINILI N. 67 CATALOGHI N. 41 IMPRESE FEMMINILI N. 19 ABBATTIMENTO TASSI N. 9 ABBATTIMENTO FIERE E TASSI N. 86 FIERE MOSTRE N. 6 E MOSTRE N. 61 CERTIFICAZIONE E QUALITA' N. 5 QUALITA' N. 46 START - UP N. 16			1	1
Elaborazioni statistiche	Non previsti	10 gg lavorativi dalla domanda	statistica	Salvatore FLORIMBI	40	0		1	1
Rilascio statistiche ed informazioni economiche già elaborate, indice dei prezzi. Deposito listini	Non previsti	a vista	statistica	Salvatore FLORIMBI	71	0		1	1
Emissione certificati di origine	Non previsti	24 ore dalla data della richiesta	commercio estero	Salvatore FLORIMBI	1227	0		1	1
Emissione carnet ATA	Non previsti	4 gg lavorativi dalla presentazione della domanda	commercio estero	Salvatore FLORIMBI	32	6		1	
Assegnazione numero meccanografico, informazioni economico-normative, banche dati estero	Non previsti	24 ore dalla data della richiesta	commercio estero	Salvatore FLORIMBI	INFORMAZIONI UTENTI N. 250 N. 1 NUMERO MECCANOGRAFICO	0		1	1
Visti su fatture, visti di ingresso/uscita, certificati libera vendita, listini, dichiarazioni, ecc.	Non previsti	24 ore dalla data della richiesta	commercio estero	Salvatore FLORIMBI	VISTI SU FATTURE N. 526 CERTIFICATI LIBERA VENDITA N. 8 LISTINI N. 25	0		1	1
Iscrizione degli elenchi dei protesti trasmessi dai pubblici ufficiali abilitati alla levata	10 giorni dalla data di protocollazione degli elenchi	5 giorni dalla data di protocollazione degli elenchi	Protesti	Massimo RICCI	51			1	1
cancellazioni dal registro informatico dei protesti cambiari	20 giorni dalla data di protocollazione della domanda corretta e completa	7 giorni dalla data di protocollazione della domanda corretta e completa	Protesti	Massimo RICCI	274		1	Richiesto completamente istanza	1
Trasposizione provvedimento di cancellazione nel registro informatico dei protesti per conseguente scomparsa del protesto	5 giorni dalla data di sottoscrizione del provvedimento da parte del dirigente responsabile dell'ufficio protesti	1 giorno dalla data di sottoscrizione del provvedimento da parte del dirigente responsabile dell'ufficio protesti	Protesti	Massimo RICCI	275				1

riep

Visure e certificati da estrarre dal Registro Informatico Protesti Cambiari	Non previsti	a vista	Protesti	Massimo RICCI					
Istruttoria processi verbali non pagati nei termini	5 anni dalla data dell'inoltro da parte dell'organo accertatore	24 mesi dalla data dell'inoltro da parte dell'organo accertatore	Upica	Massimo RICCI	392			1	1
Iscrizione a ruolo	Cinque anni dalla notifica dell'ordinanza di ingiunzione	36 mesi dalla data di mancato pagamento dell'ordinanza	Upica	Massimo RICCI	230			1	1
Esecuzione dell'esame istruttorio ai fini del rilascio o rinnovo dell'autorizzazione per i centri tecnici del tachigrafo digitale/analogico	30 giorni dalla data di protocollazione della domanda corretta e completa dell'organo accertatore	30 giorni dalla data di protocollazione della domanda corretta e completa dell'organo accertatore	metrico	Massimo RICCI	13			1	1
Iscrizione, modifiche o cancellazioni registro assegnatari dei marchi d'identificazione di metalli preziosi	Non oltre 60 giorni dalla data di protocollazione della domanda corretta e completa	30 giorni dalla data di protocollazione della domanda corretta e completa	metrico	Massimo RICCI	5			1	1
Gestione fabbricanti metrici	L'atto amministrativo di riconoscimento "presa d'atto" dipende dalla Prefettura	30 giorni dalla data di protocollazione della domanda corretta e completa all'avvio alla Prefettura	metrico	Massimo RICCI	0				
Riconoscimento, rinnovo, sospensione o revoca dell'idoneità dei laboratori allo svolgimento della verifica periodica	30 giorni dalla data di protocollazione della domanda corretta e completa	30 giorni dalla data di protocollazione della domanda corretta e completa	metrico	Massimo RICCI	0				
Collaudo e verifica strumenti metrici	60 giorni dalla data di protocollazione della domanda corretta e completa	60 giorni dalla data di protocollazione della domanda corretta e completa	metrico	Massimo RICCI	578	51		1	
Attività di mediazione	4 mesi salvo deroghe dalla data dell'inoltro da parte del soggetto che richiede l'attivazione del procedimento	4 mesi salvo deroghe dalla data dell'inoltro da parte del soggetto che richiede l'attivazione del procedimento	mediazione	Massimo RICCI	77	7	Con regolari proroghe	1	
Emissione lodo Arbitrale	180 giorni prorogabili di altri 180 giorni in caso di espressa richiesta dalla data dell'inoltro da parte del soggetto che richiede l'attivazione del procedimento	180 giorni prorogabili di altri 180 giorni in caso di espressa richiesta dalla data dell'inoltro da parte del soggetto che richiede l'attivazione del procedimento	mediazione	Massimo RICCI	2		Pervenute nel mese di dicembre 2013; ancora in corso	1	1
Iscrizioni Albo Fornitori	Non previsti	30 giorni dall'acquisizione della documentazione completa anche della verifica delle autodichiarazioni	provveditorato	Cesare TARASCHI			Albo non più utilizzato a causa dell'obbligo del Mepa		

riep

Rilascio Carta Nazionale dei Servizi	Non previsti	a vista	firma digitale	Cesare TARASCHI	Tutti (n° 1191)			1	1
Rilascio Carta Tachigrafica	Infocamere entro 48 ore dalla richiesta emette la carta e la spedisce all'indirizzo denunciato dal richiedente	A vista la CCIAA emette il documento provvisorio ed immediatamente Infocamere avvia la procedura per il rilascio del documento definitivo	firma digitale	Cesare TARASCHI	Tutti (n° 1052) per le competenze camerali			1	1
Pagamento fatture	30 giorni dalla data di arrivo delle fatture	30 giorni dalla data di arrivo della fattura salvo ritardi derivanti da irregolarità del DURC e/o da documentazione incompleta	Ragioneria	Anna FERRI				1	1
								31	23
								74,19354839	

MONITORAGGIO CARTA DEI SERVIZI ANNO 2013				
Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Numero di servizi per i quali è stato rispettato lo standard previsto dalla Carta dei servizi	Numero di servizi per i quali non è stato rispettato lo standard previsto dalla Carta dei servizi	Note
Iscrizioni, modifiche e cancellazioni in modalità telematica	Evasione protocollo registro imprese = 5gg	11153	4167	
Iscrizioni modifiche e cancellazioni ruolo periti ed esperti	60 gg	15	3	
Sgravi su cartelle esattoriali	evasione protocollo = 30gg	392	205	
Rimborso diritto annuale non dovuto	evasione protocollo = 30gg	8	4	
Emissione carnet ATA	Non previsti	32	6	
cancellazioni dal registro informatico dei protesti cambiari	20 giorni dalla data di protocollazione della domanda corretta e completa	274	1	Richiesto completamento istanza

serv_no_rispetto_standard

Collaudo e verifica strumenti metrici	60 giorni dalla data di protocollazione della domanda corretta e completa	578	51	
Attività di mediazione	4 mesi salvo deroghe dalla data dell'inoltro da parte del soggetto che richiede l'attivazione del procedimento	77	7	Con regolari proroghe

	ristrutturato	
3	Aggiornamento dati pubblicati e stato di attuazione del programma	Verifica, con cadenza semestrale, delle scadenze normative, dei mutamenti interni all'Ente per i quali si richiedono aggiornamento e messa in atto delle azioni correttive

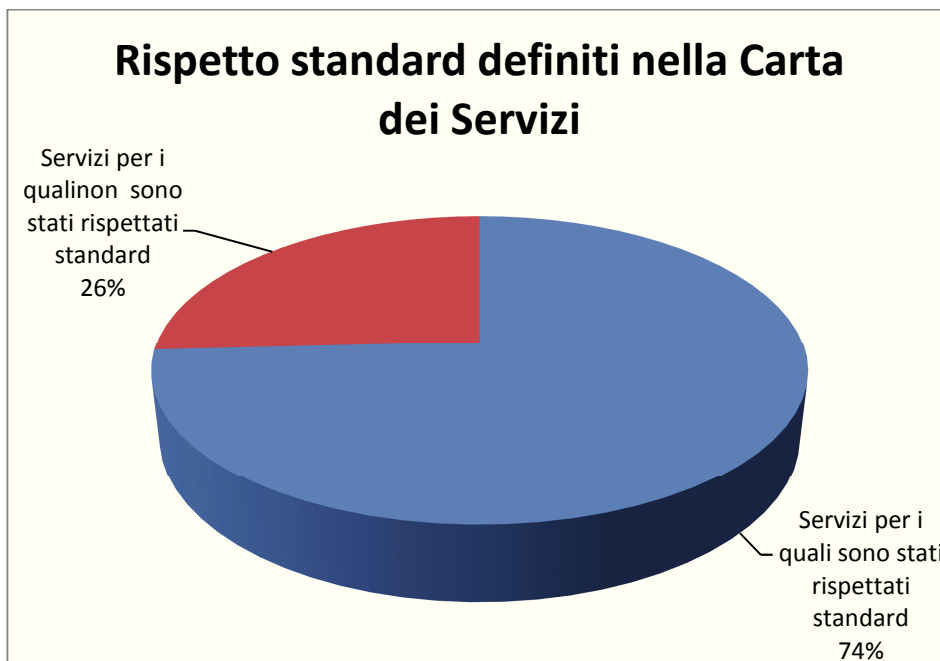
Rispetto alle giornate della trasparenza occorre precisare che non è stato possibile procedere alla presentazione del nuovo sito in quanto la 31.12.2013 non risultava ancora perfettamente funzionante.

STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

Come già rappresentato nella precedente sezione, la Camera di Commercio di Teramo, nel 2012 ha proceduto alla definizione della Carta dei Servizi, nel 2013 si è proceduto al monitoraggio degli standard in essa definiti in relazione a ciascun servizio ed al successivo aggiornamento.

Il monitoraggio della Carta dei Servizi ed il conseguente rispetto degli standard prefissati sono stato inseriti tra gli obiettivi di performance organizzativa dell'Ente.

In questa sede occorre evidenziare i seguenti risultati:



Il mancato rispetto degli standard non è addebitabile all'ufficio è stato generalmente determinato dalla mancata produzione della documentazione richiesta.

	Servizio	Standard previsto
SERVIZI PER I QUALI TUTTE LE ISTANZE SONO STATE EVASE NEI TERMINI PREVISTI DAGLI STANDARD DEFINITI NELLA CARTA DEI SERVIZI	Esame domande di mobilita	30 gg dalla data di ricezione della domanda
	Protocollazione della posta in entrata e in uscita	3 gg lavorativi
	Rilascio copie atti depositati e bilanci da archivio telematico o cartaceo	a vista
	Rilascio elenchi merceologici	55gg
	Bollatura e vidimazione libri	55gg
	Attestato di qualifica professionale (per iscrizioni antecedenti l'abrogazione della cpa)	2gg
	Iscrizioni modifiche e cancellazioni ruolo conducenti di taxi e autoveicoli adibiti a servizi pubblici non di linea	5 gg
	Concessione contributi alle imprese	60 gg
	Elaborazioni statistiche	10 gg lavorativi dalla domanda
	Rilascio statistiche ed informazioni economiche gia elaborate, indice dei prezzi. Deposito listini	a vista
	Emissione certificati di origine	24 ore dalla data della richiesta
	Assegnazione numero meccanografico, informazioni economico-normative, banche dati estero	24 ore dalla data della richiesta
	Visti su fatture, visti di ingresso/uscita, certificati libera vendita, listini, dichiarazioni, ecc.	24 ore dalla data della richiesta
	Iscrizione degli elenchi dei protesti trasmessi dai pubblici ufficiali abilitati alla levata	5 giorni dalla data di protocollazione degli elenchi
	Trasposizione provvedimento di cancellazione nel registro informatico dei protesti per conseguente scomparsa del protesto	1 giorno dalla data di sottoscrizione del provvedimento da parte del dirigente responsabile dell'ufficio protesti
	Iscrizione a ruolo	36 mesi dalla data di mancato pagamento dell'ordinanza
	Esecuzione dell'esame istruttorio ai fini del rilascio o rinnovo dell'autorizzazione per i centri tecnici del tachigrafo digitale/analogico	30 giorni dalla data di protocollazione della domanda corretta e completa

		dell'organo accertatore
	Iscrizione, modifiche o cancellazioni registro assegnatari dei marchi d'identificazione di metalli preziosi	30 giorni dalla data di protocollazione della domanda corretta e completa
	Emissione lodo Arbitrale	180 giorni prorogabili di altri 180 giorni in caso di espressa richiesta dalla data dell'inoltro da parte del soggetto che richiede l'attivazione del procedimento
	Rilascio Carta Nazionale dei Servizi	a vista
	Rilascio Carta Tachigrafica	A vista la CCIAA emette il documento provvisorio ed immediatamente Infocamere avvia la procedura per il rilascio del documento definitivo
	Pagamento fatture	30 giorni dalla data di arrivo della fattura salvo ritardi derivanti da irregolarità del DURC e/o da documentazione incompleta

Piano anticorruzione

Il Piano è stato predisposto previa analisi della struttura organizzativa e dei procedimenti amministrativi dell'Ente ed è stato sviluppato tenendo conto delle attività maggiormente a rischio e prevedendo per ciascuno dei tre anni di cui si compone il Piano attività di informazione e formazione nonché meccanismi di monitoraggio e controllo per attenuare e ridurre al minimo il rischio di corruzione. Nel corso dell'anno 2013 il Responsabile della prevenzione della corruzione ha svolto approfondite e numerose attività di indagine al fine di verificare l'efficacia delle azioni di riduzione del rischio così come previste dal documento denominato "Registro dei rischi" allegato al "Piano della Trasparenza e dell'integrità" della Camera di Teramo. Per ogni attività di controllo, che ha riguardato in modo omogeneo le attività riconducibili alle Aree dirigenziali o ai Servizi relativi alle Posizioni Organizzative presenti all'interno delle stesse Aree, è stato redatto un apposito verbale riportante gli esiti delle indagini.