



CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO  
AGRICOLTURA DI VARESE

# La Carta dei Servizi

Camera di Commercio Industria  
Agricoltura e Artigianato di Varese

- [La Carta dei Servizi: principi ed obiettivi](#)
- [Riferimenti normativi](#)
- [Violazioni alla Carta dei Servizi: tempi di risposta alla segnalazioni](#)
- [Trasparenza alla Camera di Commercio di Varese](#)
- [Contattare la Camera di Commercio di Varese: alcuni recapiti](#)
- [I servizi on line](#)
- [I servizi disponibili allo sportello nelle diverse sedi](#) (1)
- [I servizi disponibili allo sportello nelle diverse sedi](#) (2)
- [I servizi disponibili allo sportello nelle diverse sedi](#) (3)
- [I servizi e gli standard di qualità](#) (1)
- [I servizi e gli standard di qualità](#) (2)
- [Gli impegni della Camera di Commercio per il 2014](#)
- [Allegati](#)

# Gli obiettivi della Carta dei Servizi: principi e obiettivi

La **Carta dei Servizi** della Camera di Commercio di Varese si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che ha fissato in modo chiaro i principi fondamentali ai quali deve uniformarsi l'erogazione del servizio pubblico a tutela delle esigenze delle imprese.

Tali **principi fondamentali** sono:

- **eguaglianza** dei diritti degli utenti: l'accesso ai servizi deve essere garantito a tutti gli utenti senza alcuna discriminazione;
- **imparzialità** di trattamento nell'erogazione dei servizi;
- **continuità** nell'erogazione dei servizi;
- **partecipazione** dell'utente/impresa: possibilità di accesso ai dati;
- **efficienza ed efficacia** del servizio erogato.

La Carta dei Servizi rappresenta quindi uno strumento per favorire la conoscenza, partecipazione e tutela per gli utenti ma anche il documento con il quale la Camera di Commercio di Varese fissa degli standard di qualità dei propri servizi impegnandosi a rispettarli.

La Carta dei Servizi della Camera di Commercio di Varese si pone l'obiettivo di **garantire** la qualità dei servizi offerti e di individuare piani di miglioramento degli stessi, sulla base delle seguenti linee guida:

- definizione di **standard** di qualità
- **semplificazione** delle procedure
- informazioni corrette e aggiornate circa le **modalità** di erogazione dei servizi
- attenzione alle **esigenze** del cliente
- dovere di **valutare** la qualità dei servizi offerti
- garantire la **tutela** del cliente rispetto a eventuali disservizi .

La Camera di Commercio sottoscrive così un vero e proprio "**patto**" con le imprese e gli utenti.



[Principi e obiettivi](#)

[Riferimenti normativi](#)

[Tempi di risposta](#)

[Trasparenza](#)

[Contatti](#)

[Servizi online](#)

[Servizi allo sportello](#)

[Servizi e standard di qualità](#)

[Impegni per il 2014](#)

[Allegati](#)

- **Legge 7 agosto 1990 n. 241** e successive modifiche “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”;
- **Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995** (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994** “Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
- **Decreto legislativo 196/2003 e successive modifiche** “Codice in materia di protezione dei dati personali”;
- **Decreto legislativo 286 del 30/07/1999** “ Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle P.A. a norma dell’ art.11 della L. 15/03/1997 n. 59;
- **Legge 15/2009** in materia di ricorso per l’efficienza delle amministrazioni e dei concessionari dei servizi pubblici e relativo decreto legislativo n. 198/2009 di attuazione dell’art. 4.
- **Delibera CiVIT n. 88/2010** “Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del Decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198);
- **Delibera CiVIT n. 3/2012** “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”;
- **Decreto legislativo n. 33/2013** “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

[Principi e obiettivi](#)

[Riferimenti normativi](#)

[Tempi di risposta](#)

[Trasparenza](#)

[Contatti](#)

[Servizi online](#)

[Servizi allo sportello](#)

[Servizi e standard di qualità](#)

[Impegni per il 2014](#)

[Allegati](#)



Le **violazioni** alla presente Carta dei Servizi - come pure ogni altra segnalazione e suggerimento - possono essere segnalate:

- all'Ufficio Qualità dei Servizi - [controlloqualita@va.camcom.it](mailto:controlloqualita@va.camcom.it)
- all'Urp - [urp@va.camcom.it](mailto:urp@va.camcom.it)

Gli utenti possono presentare richieste di informazione e suggerimenti inerenti al servizio sia in forma scritta che verbale, alle quali si cercherà di dare tempestiva risposta e comunque per quelle presentate in forma scritta nel termine massimo di **30 giorni**.

L'ente ha anche attivato un canale di **ascolto** per rispondere **all'obiettivo strategico**, perseguito dall'ente, del miglioramento continuo, del superamento dell'autoreferenzialità, dell'orientamento della cultura interna al servizio del cittadino, della motivazione delle persone e dell'arricchimento delle funzioni di base.

Pertanto vengono effettuate sia indagini interne sui servizi erogati agli sportelli, sui servizi formativi e sui contributi, sia indagini esterne periodiche per valutare il grado di soddisfazione dei clienti.

Le **indagini esterne** sono state realizzate nell'ambito del Sistema di Customer satisfaction delle Camere di commercio italiane, un progetto di sistema che ha avuto l'obiettivo di indagare presso il campione di imprese:

- l'immagine percepita delle Camere di commercio;
- il grado di soddisfazione in merito ai servizi erogati;
- il grado di soddisfazione relativo agli aspetti del funzionamento e dell'organizzazione delle Camere di Commercio.

[Principi e obiettivi](#)

[Riferimenti normativi](#)

[Tempi di risposta](#)

[Trasparenza](#)

[Contatti](#)

[Servizi online](#)

[Servizi allo sportello](#)

[Servizi e standard di qualità](#)

[Impegni per il 2014](#)

[Allegati](#)



La Camera di Varese ha avviato sin dal **2004** un percorso, che ha condotto l'Ente all'ottenimento della **Certificazione di Qualità**, per assicurare una sempre **maggiore standardizzazione e monitoraggio** delle proprie attività.



In quest'ottica ha intrapreso nel corso degli anni diverse iniziative finalizzate a garantire la trasparenza della propria azione.

- la definizione e la pubblicazione sul proprio sito dei **termini di conclusione di ciascun procedimento**, l'individuazione del **responsabile dell'istruttoria e dell'adozione del provvedimento finale**;
- il monitoraggio del **rispetto dei termini di conclusione di ciascun procedimento**;
- la pubblicazione sul sito delle **modalità di adempimento dei procedimenti** (istruzioni, direttive, circolari ecc.);
- il puntuale **rispetto degli obblighi normativi in materia di pubblicazione e accessibilità delle informazioni**.

L'entrata in vigore del **Decreto legislativo n. 33/2013** "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" ha dato un nuovo impulso all'azione di trasparenza e la Camera di Commercio di Varese ha prontamente recepito le novità normative implementando la sezione [Amministrazione Trasparente](#) con i contenuti previsti dalla norma.

[Principi e obiettivi](#)

[Riferimenti normativi](#)

[Tempi di risposta](#)

[Trasparenza](#)

[Contatti](#)

[Servizi online](#)

[Servizi allo sportello](#)

[Servizi e standard di qualità](#)

[Impegni per il 2014](#)

[Allegati](#)

## Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura

Piazza Monte Grappa, 5 - 21100 Varese

Servizio	Telefono	E-mail
Centralino	0332 295 111	-
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	0332 295 318	<a href="mailto:urp@va.camcom.it">urp@va.camcom.it</a>
Contact Center	02 85 15 20 31	<a href="mailto:contact@va.camcom.it">contact@va.camcom.it</a>
Help Desk	-	<a href="#">HELP DESK</a>
P.E.C.	-	<a href="mailto:protocollo.va@va.legalmail.camcom.it">protocollo.va@va.legalmail.camcom.it</a>

[Principi e obiettivi](#)

[Riferimenti normativi](#)

[Tempi di risposta](#)

[Trasparenza](#)

[Contatti](#)

[Servizi online](#)

[Servizi allo sportello](#)

[Servizi e standard di qualità](#)

[Impegni per il 2014](#)

[Allegati](#)

È disponibile sul sito interne camerale [Home Page - Camera di Commercio Varese > chi siamo](#) una semplice guida pensata per illustrare, in maniera facile e chiara, ruolo, attività e servizi offerti dalla Camera di Commercio di Varese.

### [MINIGUIDA CAMERA DI COMMERCIO](#)

I recapiti dei singoli uffici sono disponibili sul sito anche nella sezione AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE alla pagina "[Telefono e posta elettronica](#)".



La **multicanalità** è la risposta della Camera di Commercio di Varese alla sempre maggiore richiesta di informazioni e di servizi da erogare e proveniente da un **pubblico eterogeneo** per soddisfare il quale è necessaria la **differenziazione dei canali di contatto**.

- Il contatto diretto: **gli Infopoint** (Varese, Busto Arsizio, Luino, Saronno) [infopoint@va.camcom.it](mailto:infopoint@va.camcom.it)
- l'**Urp**: [urp@va.camcom.it](mailto:urp@va.camcom.it)
- Il **Sito Internet**: [www.va.camcom.it](http://www.va.camcom.it)
- I **Social Media**: [www.facebook.com/vacamcom](http://www.facebook.com/vacamcom) - [www.twitter.com/vacamcom](http://www.twitter.com/vacamcom) - [www.youtube.com/vacamcom](http://www.youtube.com/vacamcom)
- La **web tv** disponibile sul sito camerale o sul canale youtube e trasmessa da reti TV locali
- Il **Contact Center** 02 85 15 20 31 - [contact@va.camcom.it](mailto:contact@va.camcom.it)
- La **Newsletter** [www.vareseconomia.it](http://www.vareseconomia.it)
- l'**Help Desk** il sistema online per richiedere informazioni che garantisce una risposta entro 24 ore

## I Servizi On Line

- iscrizioni a convegni ed eventi
- bandi di contributi
- iscrizioni ai corsi di formazione
- richieste di certificati, visure e altri documenti depositati al Registro delle Imprese, all'Albo delle Imprese Artigiane e al Repertorio Economico Amministrativo
- deposito telematico di marchi e brevetti
- domande di certificati di origine per l'estero
- gestione pratiche telematiche al Registro Imprese, all'Albo delle Imprese Artigiane e al Repertorio Economico Amministrativo
- gestione richieste di informazioni tramite Help Desk

[Principi e obiettivi](#)

[Riferimenti normativi](#)

[Tempi di risposta](#)

[Trasparenza](#)

[Contatti](#)

[Servizi online](#)

[Servizi allo sportello](#)

[Servizi e standard di qualità](#)

[Impegni per il 2014](#)

[Allegati](#)





# I servizi disponibili allo sportello nelle diverse sedi

Servizi	Varese	Busto A.	Luino	Saronno
<b>Servizi Anagrafici</b>				
Certificati/visure RI	SI	SI	SI	SI
Certificati/visure AIA	SI	SI	SI	SI
Certificati/visure albi, ruoli e registri	SI	SI	SI	SI
Rilascio copie atti/bilanci da archivio ottico	SI	SI	SI	SI
Rilascio copie atti/bilanci da archivio cartaceo	SI	SI	SI	SI
Rilascio Elenchi merceologici	SI	SI	SI	SI
<b>Protesti</b>				
Visure protesti	SI	SI	SI	SI
Ricezione istanze cancellazione protesti cambiari	SI	SI	NO	NO
<b>Documenti per il Commercio Estero</b>				
Certificati d'origine e visti su documenti per l'export	SI	SI	SI	SI
Attribuzione numero meccanografico	SI	SI	NO	SI
Ricezione domanda Carnet ATA	SI	SI	SI	SI
Internazionalizzazione: informazioni, servizi	SI	SI	NO	NO
<b>Marchi e Brevetti</b>				
Deposito marchi e brevetti	SI	NO	NO	NO
Ricerche e altre operazioni sui marchi e brevetti	SI	NO	NO	NO

[Principi e obiettivi](#)

[Riferimenti normativi](#)

[Tempi di risposta](#)

[Trasparenza](#)

[Contatti](#)

[Servizi online](#)

[Servizi allo sportello](#)

[Servizi e standard di qualità](#)

[Impegni per il 2014](#)

[Allegati](#)

# I servizi disponibili allo sportello nelle diverse sedi

Servizi	Varese	Busto A.	Luino	Saronno
<b>Attività di Metrologia Legale</b>				
Ricezione domande verifiche Periodica	SI	NO	NO	NO
Ricezione domanda rilascio carte tachigrafiche	SI	SI	SI	SI
Consegna carte tachigrafiche	SI	SI	SI	SI
<b>Giustizia Amministrativa</b>				
Deposito domande di conciliazione	SI	NO	NO	NO
Deposito domande di arbitrato	SI	NO	NO	NO
Deposito domande di arbitrato	SI	NO	NO	NO
<b>Prezzi</b>				
Deposito Listino Prezzi	SI	SI	SI	SI
Diffusione listino prezzi edili	SI	SI	SI	SI
<b>Ambiente</b>				
Informazioni di primo livello Ambiente	SI	NO	NO	NO

[Principi e obiettivi](#)

[Riferimenti normativi](#)

[Tempi di risposta](#)

[Trasparenza](#)

[Contatti](#)

[Servizi online](#)

[Servizi allo sportello](#)

[Servizi e standard di qualità](#)

[Impegni per il 2014](#)

[Allegati](#)

# I servizi disponibili allo sportello nelle diverse sedi

Servizi	Varese	Busto A.	Luino	Saronno
<b>Altro</b>				
Ritiro e consegna libri sociali per bollatura	SI	SI	SI	SI
Firma Digitale: ricezione domanda rilascio CNS, business key, TelemacoPay	SI	SI	SI	SI
Ricezione domande parametri finanziari e nulla osta	SI	SI	SI	SI
Informazioni di primo livello su contributi/agevolazioni	SI	SI	SI	SI
Informazioni di primo livello sul diritto annuale	SI	SI	SI	SI
Informazioni di primo livello su corsi abilitanti, multisettoriali e alternanza scuola lavoro	SI	SI	NO	NO
Informazioni di primo livello per avvio nuova impresa	SI	SI	NO	NO
Ricezione comunicazione per segnalazioni e suggerimenti	SI	SI	SI	SI

[Principi e obiettivi](#)

[Riferimenti normativi](#)

[Tempi di risposta](#)

[Trasparenza](#)

[Contatti](#)

[Servizi online](#)

[Servizi allo sportello](#)

[Servizi e standard di qualità](#)

[Impegni per il 2014](#)

[Allegati](#)

Processo	Indicatore	Standard fissato per legge o regolamento	Livelli standard garantiti
<b>Gestione diritto annuale</b>	Concessione sgravi calcolato (media ponderata) dalla data delle prima richiesta alla data della determinazione	60 giorni	60 giorni
	Rimborsi diritto annuale calcolato dalla data della richiesta alla data della determinazione (al netto di riversamenti e compensazioni tra Camere)	90 giorni	60 giorni
<b>Gestione contabilità e liquidità</b>	Tempi medi pagamento dalla data di protocollazione contabile (tenendo conto tempi DURC)	30 giorni liquidazione fatture passive	30 giorni liquidazione fatture passive
	Tempi medi pagamento dalla presentazione della rendicontazione	30 giorni liquidazione contributi	30 giorni liquidazione contributi
<b>Tenuta registro imprese (ri), repertorio economico amministrativo (rea), albo artigiani (aa)</b>	Tempi medi di lavorazione delle pratiche telematiche al netto della sospensione	5 giorni	5 giorni
	Rilascio certificati e visure da archivi informatici	A vista	A vista
<b>Protesti</b>	Tempo medio per provvedimento di cancellazione	20 giorni	20 giorni
<b>Servizi digitali</b>	Rilascio firme digitali	7 giorni	7 giorni
	Emissione carte tachigrafiche	15 giorni	15 giorni
<b>Certificazioni per l'estero</b>	Emissione certificati di origine, visti di conformità	2 giorni	2 giorni
	Rilascio libera attestazione di vendita, Carnet ATA, Carnet CPD China - Taiwan	2 giorni	2 giorni
	Rilascio numero meccanografico	2 giorni	2 giorni
	Legalizzazione firme su atti aventi valore per l'estero	A vista	A vista

[Principi e obiettivi](#)

[Riferimenti normativi](#)

[Tempi di risposta](#)

[Trasparenza](#)

[Contatti](#)

[Servizi online](#)

[Servizi allo sportello](#)

[Servizi e standard di qualità](#)

[Impegni per il 2014](#)

[Allegati](#)

Processo	Indicatore	Standard fissato per legge o regolamento	Livelli standard garantiti
<b>Brevetti</b>	Deposito marchi e brevetti	A vista	A vista
<b>Prezzi</b>	Prezzi petroliferi: pubblicazione on line del listino (15 e 30 del mese)	5 giorni	5 giorni
<b>Sanzioni amministrative ex legge 689/81</b>	Emissione ordinanze ingiuntive o di archiviazione	5 anni	5 anni
<b>Attività in materia di metrologia legale</b>	Verifica prima	30 giorni	30 giorni
	Verifica periodica	120 giorni	120 giorni
	Rilascio marchio di identificazione metalli preziosi, inserimento cancellazione dati dal registro	30 giorni	30 giorni
	Rinnovo/sospensione laboratori	60 giorni	60 giorni
	Rinnovo autorizzazione al montaggio e taratura di tachigrafi digitali	30 giorni	30 giorni
<b>Forme alternative di giustizia</b>	Tempi totali di conclusione procedimento di mediazione con composizione positiva / valore della mediazione	3 mesi	3 mesi
	Servizio arbitrato: tempo medio intercorrente fra richiesta ed erogazione	5 giorni	5 giorni
<b>Regolamentazioni e del mercato</b>	Accreditamento laboratori metrici	180 giorni	180 giorni
	Rinnovo/sospensione laboratori metrici	60 giorni	60 giorni
<b>Accesso ai documenti amministrativi</b>	Risposta alle richieste di accesso	30 giorni	30 giorni
<b>Segnalazioni e suggerimenti</b>	Risposta alle segnalazioni e ai suggerimenti	30 giorni	30 giorni

[Principi e obiettivi](#)

[Riferimenti normativi](#)

[Tempi di risposta](#)

[Trasparenza](#)

[Contatti](#)

[Servizi online](#)

[Servizi allo sportello](#)

[Servizi e standard di qualità](#)

[Impegni per il 2014](#)

[Allegati](#)

SERVIZI	IMPEGNO PER IL 2014
<b>Tempi di attesa agli sportelli</b>	Mantenere il tempo medio di attesa entro i 15 minuti
<b>Gestione pratiche telematiche</b>	Evadere entro il 5 giorno lavorativo il 90% delle pratiche telematiche pervenute
<b>Help Desk</b>	Evadere entro 24 ore (esclusi i giorni festivi) il 95% delle richieste di informazioni pervenute tramite Help Desk
<b>Pagamento delle fatture</b>	Mantenere i tempi medi di pagamento delle fatture entro 30 gg. dalla data di protocollazione contabile (tenendo conto tempi DURC)
<b>Erogazione contributi: liquidazione</b>	Mantenere i tempi medi di liquidazione delle richieste di contributo accolte entro 30 giorni dalla data di presentazione della rendicontazione
<b>Diritto Annuale</b>	Riduzione dei tempi medi standard garantiti relativi al discarico/ sgravio di importo iscritto a ruolo da 60 giorni a 45 giorni

[Principi e obiettivi](#)

[Riferimenti normativi](#)

[Tempi di risposta](#)

[Trasparenza](#)

[Contatti](#)

[Servizi online](#)

[Servizi allo sportello](#)

[Servizi e standard di qualità](#)

[Impegni per il 2014](#)

[Allegati](#)



- [Organigramma](#)
- [Miniguia ai servizi](#)
- [Piano Performance 2014 – 2015](#)
- [Piano della Prevenzione della corruzione integrato con il Piano della trasparenza](#)
- [Amministrazione Trasparente](#)
- [Comunicazione suggerimenti e reclami](#)

[Principi e obiettivi](#)

[Riferimenti normativi](#)

[Tempi di risposta](#)

[Trasparenza](#)

[Contatti](#)

[Servizi online](#)

[Servizi allo sportello](#)

[Servizi e standard di qualità](#)

[Impegni per il 2014](#)

[Allegati](#)