Camera di Commercio
Lucca

CARTA DEI SERVIZI

Indice

Presentazione …… pag. 3

1. La Camera di Commercio di Lucca …… pag. 4
   1.1 Attività e funzioni …… pag. 4
   1.2 Organizzazione …… pag. 6
   1.3 Principi ispiratori …… pag. 12
   1.3.3 Amministrazione trasparente …… pag. 13
   1.4 Sedi e orari di accesso …… pag. 14

2. Impegni per la Qualità dei Servizi …… pag. 15
   2.1 Accessibilità dei servizi …… pag. 16
   2.2 Rapporto con l'utenza …… pag. 17
   2.2.1 Reclami e suggerimenti …… pag. 18

3. Servizi offerti e Standard di Qualità …… pag. 22
   3.1 Area Anagrafico-certificativa
   3.1.1 Registro Imprese …… pag. 23
   3.1.2 Annotazione delle imprese artigiane nella Sezione speciale del RI pag. 24
   3.1.3 Albi e ruoli …… pag. 25
   3.1.4 Commercio Estero …… pag. 26
   3.1.5 Certificazione per lavoro autonomo per extra comunitari …… pag. 27

   3.2 Area Regolazione del mercato
   3.2.1 Usi e consuetudini …… pag. 28
   3.2.2 Arbitrato, Mediazione, Conciliazione …… pag. 29
   3.2.3 Registro Informatico dei Protesti …… pag. 30
   3.2.4 Sanzioni amministrative …… pag. 31
   3.2.5 Servizio metrico …… pag. 32
   3.2.6 Brevetti e marchi …… pag. 33

   3.3 Area Segretario Generale
   3.3.1 Accesso agli atti …… pag. 34
   3.3.2 Comunicazione, Stampa e gestione web …… pag. 35
   3.3.3 Protocollo …… pag. 36
   3.3.4 Archivio …… pag. 37
   3.3.5 Statistiche e studi …… pag. 38
   3.3.6 Gestione reclami e suggerimenti …… pag. 39

   3.4 Area Promozione e sviluppo per le imprese
   3.4.1 Concessione contributi e/o patrocini …… pag. 40

   3.5 Area Amministrazione e Personale
   3.5.1 Diritto Annuale/Tributi …… pag. 41

Presentazione

L'entrata in vigore della legge n. 580/93 "Riordinamento delle Camere di Commercio, Industria e Artigianato" così come modificata dal Decreto Legislativo 15 febbraio 2010, n. 23, ha portato un profondo rinnovamento nello status giuridico delle Camere di Commercio, attribuendo loro autonomia d'azione e nuove competenze.

A tal fine anche la Camera di Commercio di Lucca intende interpretare appieno il ruolo di soggetto "facilitatore" dello sviluppo dell'economia locale e delle imprese anche attraverso l'adozione della "Carta dei Servizi" che, introdotta dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", rappresenta la dichiarazione dell'avvio di un percorso di miglioramento della qualità dei servizi erogati.

La realizzazione della Carta dei Servizi può seguire differenti percorsi, per questo la Camera di Commercio di Lucca, insieme alle consorelle toscane, con il coordinamento di Unioncamere Toscana, ha ritenuto indispensabile adottare un approccio che ponga in primo piano l'analisi dell'esperienza degli utenti.

In linea con quanto previsto dalla Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini del marzo 2004, l'Ente camerale ha scelto, infatti, di indicare tutti i servizi resi all'utenza e di ricercare tra questi quelli rilevanti per la percezione della qualità, traducendoli in indicatori di qualità del servizio verificabili dall'utente stesso.

L'adozione di standard minimi di qualità del servizio definiti sulla base degli indicatori prescelti e l'esplicita definizione di meccanismi di tutela dell'utenza rappresentano i punti centrali del "patto" che la Camera di Commercio di Lucca ha inteso stipulare con la sua utenza in merito alla qualità del servizio e che rappresentano il momento di avvio di un percorso di miglioramento continuo dei servizi attraverso il quale l'ente intende produrre risultati apprezzabili sia sotto il profilo del rapporto con gli utenti, sia ai fini del miglioramento dell'efficienza interna anche con l'adozione di percorsi che, come la trasparenza amministrativa, consentano di aumentare efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi, uno dei punti fondamentali su cui si fonda e viene misurata la moderna pubblica amministrazione.

In tutto ciò la partecipazione dell'utenza è un momento essenziale della crescita del livello di qualità dei servizi. La Camera di Commercio di Lucca sarà lieta di ricevere i contributi che l'utenza vorrà proporre ai fini del miglioramento della qualità dei servizi sia attraverso la segnalazione degli aspetti del servizio non conformi a quanto previsto dalla Carta, sia attraverso suggerimenti e proposte.

IL PRESIDENTE
Claudio Guerrieri

1. La Camera di Commercio di Lucca

1.1 Attività e funzioni

I compiti e le funzioni delle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura sono definite dall'art. 2 della Legge 580/93 così come modificata dal Decreto Legislativo 15 febbraio 2010, n. 23, che ne riforma l'ordinamento, in attuazione dell'art. 53 della Legge 23 luglio 2009, n. 99.
La Camera di Commercio di Lucca, ente pubblico dotato di autonomia funzionale, in coerenza con quanto indicato nella vigente normativa, svolge nell'ambito della circoscrizione territoriale di competenza, che coincide con quella della provincia, funzioni di interesse generale, di supporto e di promozione, per il sistema delle imprese, curandone lo sviluppo nel contesto delle economie locali.
Esercita inoltre, fatte salve le competenze attribuite dalla Costituzione e dalle leggi dello Stato alle amministrazioni statali, alle regioni e agli enti locali, funzioni nelle materie amministrative ed economiche relative al sistema delle imprese.

In particolare, svolge compiti e funzioni relativi a:

a) tenuta del registro delle imprese, del repertorio economico amministrativo e degli altri registri e albi attribuiti alle camere di commercio dalla legge;
b) promozione della semplificazione delle procedure per l'avvio e lo svolgimento di attività economiche;
c) promozione del territorio e delle economie locali al fine di accrescerne la competitività;
d) azioni per l'accesso al credito ed alle forme di finanza agevolata ed innovativa con particolare riferimento alle piccole e medie imprese;
e) realizzazione di osservatori, analisi dell'economia locale e diffusione di informazione economica;
f) supporto all'internazionalizzazione per la promozione delle imprese all'estero e per l'attrazione degli investimenti;
g) promozione dell'innovazione e del trasferimento tecnologico per le imprese, anche attraverso il sostegno e la realizzazione di servizi e infrastrutture nonché tramite collaborazioni con il sistema della ricerca e dell'alta formazione;
h) cooperazione con le istituzioni scolastiche e universitarie, in materia di alternanza scuola-lavoro e per l'orientamento al lavoro e alle professioni;
i) costituzione di commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione di controversie tra imprese e tra imprese e consumatori e utenti;
j) predisposizione di contratti tipo tra imprese, loro associazione ed associazioni di tutela degli interessi dei consumatorie degli utenti;
k) promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti;

l) vigilanza e controllo sui prodotti e per la metrologia legale e rilascio dei certificati di origine delle merci;
m) raccolta degli usi e delle consuetudini;
n) diffusione presso il sistema delle imprese delle normative ed agevolazioni comunitarie per la crescita e lo sviluppo.

Per il raggiungimento delle proprie finalità istituzionali, la Camera di Commercio di Lucca promuove e gestisce diverse strutture e infrastrutture di interesse economico generale, anche mediante la partecipazione, con altri soggetti pubblici e privati, a diversi organismi e società, quali:

- *Lucca Promos Scrl,* per le politiche di promozione delle imprese lucchesi con l'estero;
- *Lucca In.Tec. Srl,* per le politiche di innovazione e sviluppo tecnologico
- *Organismi partecipati dalla Camera*

La Camera di Commercio di Lucca aderisce all'Unione Nazionale delle Camere di Commercio e all'Unione Regionale delle Camere di Commercio della Toscana, nonché a numerosi organismi e società consortili del Sistema camerale.

La Camera di Commercio può costituirsi parte civile nei giudizi relativi ai delitti contro l'economia, l'industria e il commercio. Può altresì promuovere azioni per la repressione della concorrenza sleale ai sensi dell'art. 2601 del codice civile.

La Camera di commercio può, infine, formulare pareri e proposte alle amministrazioni dello Stato, alle regioni e agli enti locali sulle questioni che comunque interessano le imprese della circoscrizione territoriale di competenza.

1.2 *Organizzazione*

Organi Camerali:

Il Consiglio Camerale

Il Consiglio Camerale, nominato dal Presidente della Giunta Regionale, è l'organo rappresentativo della comunità economica della provincia. Dura in carica cinque anni.
Il Consiglio determina gli indirizzi generali dell'Ente Camerale e ne approva il programma pluriennale di attività, delibera lo statuto camerale, i regolamenti di propria competenza e le relative modifiche.
Adotta gli atti fondamentali attribuiti dalla legge alla sua competenza; provvede, quindi, all'elezione del Presidente e della Giunta, alla nomina del Collegio dei Revisori dei Conti, all'approvazione della relazione previsionale e programmatica, del preventivo economico, del suo aggiornamento e del bilancio di esercizio.

La Consulta delle professioni

La riforma della legge istitutiva delle Camere di Commercio ha introdotto questo organismo, prevedendo che sia composto dai Presidenti pro tempore degli Ordini professionali provinciali e dai rappresentanti delle Associazioni di professionisti, lasciando agli statuti camerali la possibilità di disciplinarne nel dettaglio funzioni e composizione.
Lo statuto della Camera di Commercio di Lucca ha limitato a cinque il numero massimo di componenti in rappresentanza delle Associazioni di professionisti inserendo anche il requisito di rappresentare professioni a prevalente indirizzo economico-giuridico. Quest'organismo ha funzione consultiva di rilascio pareri su richiesta degli organi

La Giunta Camerale

La Giunta è l'organo esecutivo dell'Ente e dura in carica cinque anni.
La Giunta predispone, per l'approvazione del Consiglio, la relazione previsionale e programmatica, il preventivo economico, il suo aggiornamento e il bilancio di esercizio. Adotta, inoltre, i provvedimenti necessari per la realizzazione del programma di attività e per la gestione delle risorse; delibera, infine, su tutte le materie di competenza della Camera, non attribuite dalla legge o dallo statuto al Consiglio o al Presidente.

Il Presidente

Il Presidente rappresenta la Camera di Commercio, convoca e presiede il Consiglio e la Giunta, ne determina l'ordine del giorno e, in caso di urgenza provvede agli atti di competenza della Giunta, da sottoporre a ratifica della stessa nella prima riunione successiva.

Il Presidente promuove e indirizza l'attività camerale con il supporto e la collaborazione del Segretario generale e verifica lo stato di esecuzione delle deliberazioni del Consiglio e della Giunta. Il Presidente è eletto dal Consiglio.

Il Collegio dei Revisori dei Conti

Il Collegio dei Revisori dei Conti collabora con il Consiglio nelle funzioni di controllo e di indirizzo; esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione della Camera di Commercio ed attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze delle scritture contabili, redigendo un relazione da allegare al progetto di bilancio di esercizio, predisposto dalla Giunta; riferisce al Presidente ed al Segretario Generale – per le rispettive competenze e consequenziali adempimenti – su eventuali gravi irregolarità nella gestione.
Il Collegio dei Revisori è nominato dal Consiglio e dura in carica quattro anni.

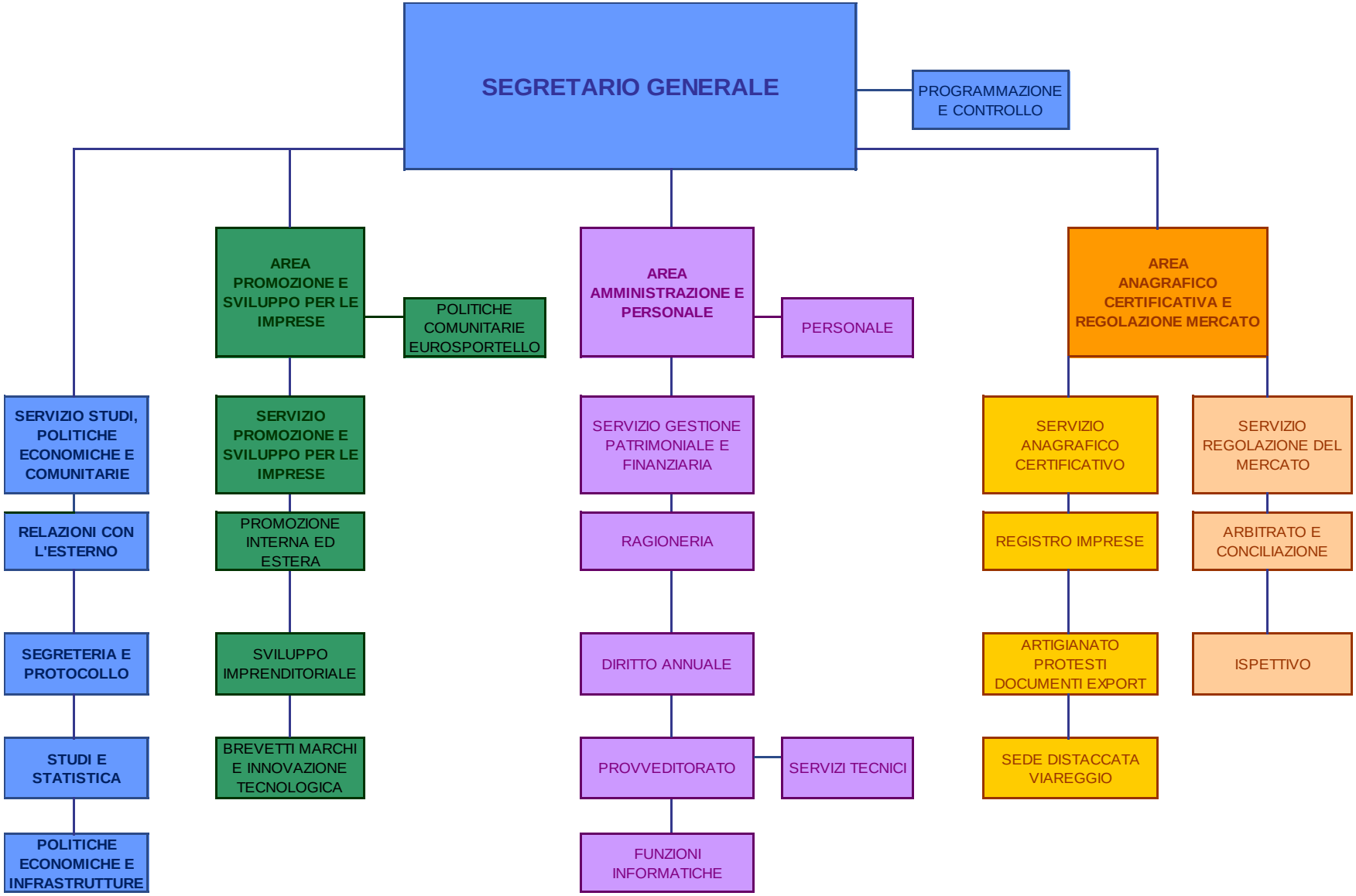
L'Organismo Indipendente di Valutazione

L'Organismo indipendente di valutazione, istituito dal D.Lgs. n. 150/2009, tra gli altri compiti, svolge funzioni di monitoraggio del funzionamento del Sistema complessivo della valutazione e della trasparenza, elaborando una relazione annuale sullo stato dello stesso, valida la Relazione sulla performance di cui all'articolo 10, garantisce la correttezza dei processi di misurazione, valutazione e premialità, garantisce la corretta applicazione del decreto legislativo n. 150/2009. Supporta, inoltre, l'organo politico-amministrativo nella definizione degli obiettivi strategici, favorendone il coordinamento, e nella individuazione delle responsabilità per gli obiettivi medesimi. Contribuisce altresì, attraverso il Sistema di misurazione e valutazione, all'allineamento dei comportamenti del personale alla missione dell'organizzazione.

Organizzazione e ordinamento degli uffici

Segretario Generale

Al Segretario Generale, dirigente di livello più elevato in seno alla Camera di Commercio, ferme restando le competenze attribuite da norme vigenti, competono le funzioni di vertice dell'amministrazione: coordina l'attività dell'ente nel suo complesso e ha la responsabilità della segreteria del Consiglio e della Giunta.
Il Segretario Generale sovrintende altresì al personale della Camera di Commercio: conferisce incarichi di direzione degli uffici di livello dirigenziale, organizza gli uffici e l'articolazione dell'orario di lavoro, di servizio e di apertura al pubblico degli uffici, verifica periodicamente i carichi di lavoro e la produttività complessiva dell'ente.


SEGRETARIO GENERALE
PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO
AREA PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE
POLITICHE COMUNITARIE EUROSPORTELLO
AREA AMMINISTRAZIONE E PERSONALE
PERSONALE
AREA ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE MERCATO
SERVIZIO STUDI, POLITICHE ECONOMICHE E COMUNITARIE
RELAZIONI CON L'ESTERNO
SEGRETERIA E PROTOCOLLO
STUDI E STATISTICA
POLITICHE ECONOMICHE E INFRASTRUTTURE
SERVIZIO PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE
PROMOZIONE INTERNA ED ESTERA
SVILUPPO IMPRENDITORIALE
BREVETTI MARCHI E INNOVAZIONE TECNOLOGICA
SERVIZIO GESTIONE PATRIMONIALE E FINANZIARIA
RAGIONERIA
DIRITTO ANNUALE
PROVVEDITORATO
SERVIZI TECNICI
FUNZIONI INFORMATICHE
SERVIZIO ANAGRAFICO CERTIFICATIVO
REGISTRO IMPRESE
ARTIGIANATO PROTESTI DOCUMENTI EXPORT
SEDE DISTACCATA VIAREGGIO
SERVIZIO REGOLAZIONE DEL MERCATO
ARBITRATO E CONCILIAZIONE
ISPETTIVO

Struttura organizzativa

AREA SEGRETARIO GENERALE

SEGRETARIO GENERALE

Tel. 0583.976.655 /.638 /.413 /.637
e-mail: segretario.generale@lu.camcom.it

STAFF UFFICIO PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO

Tel. 0583.976.684 /.643
e-mail: programmazione.controllo@lu.camcom.it

POSIZIONE ORGANIZZATIVA AFFARI GENERALI E POLITICHE ECONOMICHE

Tel. 0583.976.628
e-mail: giovannella.brandani@lu.camcom.it

UFFICIO SEGRETERIA E PROTOCOLLO

Tel. Segreteria 0583.976.655 /.638 /.413 /.637
Tel. Protocollo 0583.976.668 /.619
Fax Segreteria 0583.580.338
e-mail: segreteria.generale@lu.camcom.it

UFFICIO RELAZIONI CON L'ESTERNO

Tel. 0583.976.686 /.679 /.661
e-mail: info@lu.camcom.it

UFFICIO STUDI E STATISTICA

Tel. 0583.976.658
e-mail: statistica@lu.camcom.it

UFFICIO POLITICHE ECONOMICHE E INFRASTRUTTURE

Tel. 0583-976.610 /.621
e-mail: politiche.economiche@lu.camcom.it

AREA ANAGRAFICO CERTIFICATIVA E REGOLAZIONE MERCATO

DIRIGENTE AREA

Tel. 0583.976.648
e-mail: alessandra.bruni@lu.camcom.it

UFFICIO ARBITRATO E CONCILIAZIONE

Tel. 0583.976.692 /.434 /.641
e-mail: arbitrato@lu.camcom.it

per informazioni su Sanzioni
Tel. 0583.976.645 /.434 /.692
e-mail: sanzioni@lu.camcom.it

UFFICIO ISPETTIVO

Tel. 0583.976.409 /.410 /.635
e-mail: metrico@lu.camcom.it

POSIZIONE ORGANIZZATIVA ANAGRAFICO-CERTIFICATIVA

Tel. 0583.976.680
e-mail: alessandra.nardone@lu.camcom.it

UFFICIO REGISTRO IMPRESE

Tel. 0583.976.5 (da lunedì a venerdì 11,00 - 13,00 + lunedì e mercoledì 15,00 - 16,00)
Call center: 199.503.030 (da lunedì a venerdì 9,00 - 13,00 e 14,00 - 17,00)
Costo da telefono fisso: € 0,1188 + IVA al minuto
Costo da telefono mobile: tariffa variabile relativamente all'operatore
e-mail: registro.imprese@lu.camcom.it

UFFICIO ARTIGIANATO PROTESTI E DOCUMENTI EXPORT

Tel. 0583.976.671 (da lunedì a venerdì 11,00-13,00 + lunedì e mercoledì 15,00-16,00)
e-mail: rec@lu.camcom.it

UFFICIO SEDE DISTACCATA DI VIAREGGIO

Tel. 0584.40.651
Fax 0584.40.65.115
e-mail: maurizio.cotrupi@lu.camcom.it

AREA AMMINISTRAZIONE E PERSONALE

DIRIGENTE AREA

Tel. 0583.976.438
e-mail: massimo.marsili@lu.camcom.it

UFFICIO PERSONALE

Tel. 0583.976.687 /.646
e-mail: personale@lu.camcom.it

POSIZIONE ORGANIZZATIVA GESTIONE PATRIMONIALE E FINANZIARIA

Tel. 0583.976.422
e-mail: paola.petroni@lu.camcom.it

UFFICIO PROVVEDITORATO
Tel. 0583.976.614 /.613 /.624 /.642
e-mail: provveditorato@lu.camcom.it

UFFICIO PROVVEDITORATO – FUNZIONI INFORMATICHE
Tel. 0583.976.612 /.695
e-mail: sistema.informatico@lu.camcom.it

UFFICIO RAGIONERIA
Tel. 0583-976.678 /.616 /.689 /.688 /.416
e-mail: ragioneria@lu.camcom.it

UFFICIO DIRITTO ANNUALE
Tel. 0583-976.685 /.418
e-mail: diritto.annuale@lu.camcom.it

AREA PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE

DIRIGENTE AREA
Tel. 0583.976.438
e-mail: *massimo.marsili@lu.camcom.it*

STAFF UFFICIO POLITICHE COMUNITARIE EUROSPORTELLO
Tel. 0583.976.625 /.633
e-mail: eurosportello@lu.camcom.it

POSIZIONE ORGANIZZATIVA PROMOZIONE E SVILUPPO PER LE IMPRESE
Tel. 0583.976.677
e-mail: marta.piacente@lu.camcom.it

UFFICIO BREVETTI MARCHI E INNOVAZIONE TECNOLOGICA
Tel. 0583.976.401 /.627
e-mail: brevetti@lu.camcom.it

UFFICIO PROMOZIONE INTERNA ED ESTERA
Tel. 0583.976.604 /.660 /.403
e-mail: promozione@lu.camcom.it

UFFICIO SVILUPPO IMPRENDITORIALE
Tel. 0583-976.673 /.657 /.636
e-mail: sviluppo.imprenditoriale@lu.camcom.it

1.3 *Principi ispiratori*

La Camera di Commercio di Lucca si impegna ad erogare i servizi all'utenza ispirandosi ai seguenti principi stabiliti dalle normative vigenti:

Eguaglianza: la Camera di Commercio di Lucca garantisce l'accessibilità ai servizi senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Garantisce la realizzazione delle condizioni che consentano l'utilizzo dei servizi da parte di ogni categoria e fascia di utenti.

Imparzialità: la Camera di Commercio di Lucca, nell'erogazione del servizio all'utenza, ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti degli utenti.

Continuità: nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, la Camera di Commercio di Lucca si impegna a garantire che i servizi siano erogati in modo continuo, regolare e senza interruzioni. Si impegna, inoltre, ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio.

Efficacia: la Camera di Commercio di Lucca adotta gli strumenti per monitorare costantemente e verificare i risultati ottenuti e confrontarli con quelli attesi.

Efficienza: la Camera di Commercio di Lucca adotta tutte le misure occorrenti a garantire la migliore utilizzazione delle risorse disponibili e soprattutto si impegna ed effettuare ogni sforzo per migliorare il rapporto tra risorse impiegate e servizi erogati.

Diritto di scelta: la Camera di Commercio di Lucca si impegna ad agevolare la fruizione dei servizi erogati agli utenti, oltre che mediante l'accessibilità ai propri sportelli ed i mezzi cartacei, anche attraverso lo sviluppo di modalità di accesso basate su tecnologie informatiche e telematiche.

Partecipazione: la Camera di Commercio di Lucca garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'ente. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso del soggetto erogatore; il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 Agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni e integrazioni. Inoltre, l'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio; l'Ente dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

Trasparenza: La Camera di Commercio di Lucca garantisce l'accessibilità totale alle informazioni e ai dati concernenti ogni aspetto dell'organizzazione: utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, risultati e obiettivi raggiunti, atti e provvedimenti adottati. L'accesso da parte dell'utenza a tutte le informazioni pubbliche è realizzato anche attraverso la loro tempestiva e costante pubblicazione sul sito camerale.

1.3.1 Amministrazione Trasparente

La “Trasparenza” è accessibilità diretta, attraverso la pubblicazione sul proprio sito istituzionale, alle informazioni indispensabili per comunicare alla collettività l'«essere» ed il «fare» della Camera di Commercio; per seguire i processi di programmazione dell’Ente; per controllare l’utilizzo delle risorse pubbliche dedicate allo svolgimento delle varie funzioni.

La sezione “Amministrazione trasparente” del sito camerale riporta, pertanto, le informazioni di cui è obbligatoria la pubblicazione, secondo l'ordine indicato dal D.lgs. n.33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni" e nelle Delibere emanate da ANAC Autorità nazionale Anticorruzione, prima denominata CIVIT) per l’aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza. L'elenco riporta le informazioni richieste in modo completo: tuttavia alcuni link compresi nell'indice possono talora puntare ad informazioni contenute per esigenze strutturali in altre sezioni del sito.

Responsabile Dr.ssa Alessandra Bruni
Telefono 0583.976648
Fax 0583.199.99.82
e-mail: alessandra.bruni@lu.camcom.it

1.3.2 Comunicazione, Stampa e Gestione web

In conformità con quanto previsto dalla Legge n. 150 del 7 giugno 2000 e dalla Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002, l'ufficio Relazioni con l'Esterno (URE) cura la comunicazione istituzionale dell'Ente.

E' al servizio di tutti gli utenti per agevolare la partecipazione e capire tramite il dialogo e l'ascolto come migliorare i servizi offerti.

In particolare, cura i rapporti con il pubblico anche mediante il sito internet camerale e gestisce le pagine della Camera di Commercio create su Facebook; coordina la revisione dei contenuti del sito internet camerale: diffonde nell'ambito della propria attività promozionale – istituzionale i comunicati stampa relativi ad iniziative, eventi o manifestazioni organizzati dall'Ente; cura gli avvisi al pubblico e la segnaletica camerale, gestisce delle indagini di soddisfazione sui servizi camerali (indagini di customer satisfaction).

Ufficio	Relazioni con l'esterno - URE
Telefono	0583.976.686 /.661
Fax	0583.199.99.82
e-mail	info@lu.camcom.it

1.4 *Sedi ed orari di accesso*

Corte Campana, 10 – 55100 Lucca
tel. centralino: 0583.976.5
fax: 0583.199.99.82
tel. URE 0583.976.686 /.661
e-mail: cameracommercio@lu.camcom.it
Pec: camera.commercio.lucca@lu.legalmail.camcom.it

Orario generale al pubblico

dal lunedì al venerdì 9.00 – 13.00
lunedì e mercoledì 15.00 – 16.00

Orari particolari di apertura al pubblico

Ufficio Registro imprese
Informazioni ed elenchi: lunedì, mercoledì e venerdi dalle ore 9,00 alle ore 13,00
lunedì e mercoledì pomeriggio: dalle ore 15.00 alle ore 16.00
Servizi firma digitale: su appuntamento (www.lu.camcom.it)
Deposito domande Marchi e Brevetti
dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 9,00 alle ore 12,00 (D.M. 25/9/1972)
Ufficio Ispettivo (metrico)
Lunedì e Mercoledì: dalle ore 9,00 alle ore 13,00; dalle ore 15,00 alle ore 16,00
Venerdì: dalle ore 9,00 alle ore 13,00
Sportello Nuova impresa e finanziamenti - Ufficio Sviluppo Imprenditoriale
Lunedì, martedì, giovedì e venerdì: su appuntamento dalle 9.00 alle 13.00
Mercoledì: chiuso
Lunedì pomeriggio: su appuntamento dalle 15.00 alle 16.00

Sedi distaccate

Castelnuovo di Garfagnana - Via Vittorio Emanuele, 9 (c/o locali Comunità Montana)
Tel. 0583/62268

Viareggio - Via Leonida Repaci, 16
Tel. 0584 40651
Fax 0584 406515

2. Impegni per la Qualità dei Servizi

2. Impegni per la Qualità dei Servizi

2.1 Accessibilità dei servizi

Al telefono

Per informazioni relative ai servizi del Registro Imprese è attivo dal lunedì al venerdì un call center: 199.503030 – dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle ore 14.00 alle 17.00. L'ufficio risponde direttamente dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 13.00.

Gli altri servizi al pubblico rispondono alle richieste telefoniche:

- dal lunedì al venerdì: dalle 9,00 alle 13,00;
- lunedì e mercoledì: dalle 15,00 alle 16,00.

E-mail

La Camera di Commercio garantisce la risposta alle richieste di informazione e consulenza trasmesse per posta elettronica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta dei Servizi entro il terzo giorno lavorativo dal ricevimento della richiesta.
Sono attive anche due caselle di posta istituzionale
cameracommercio@lu.camcom.it
camera.commercio.lucca@lu.legalmail.camcom.it
Richieste di informazioni sulle attività dell'Ente possono, inoltre, essere trasmesse all'Ufficio per le Relazioni con l'esterno - all'indirizzo e-mail: info@lu.camcom.it

www.lu.camcom.it

Informazioni aggiornate sulle attività, sulla trasparenza ed i servizi della Camera di Commercio sono disponibili nel sito web www.lu.camcom.it.

Nel sito sono, inoltre, disponibili: la modulistica per l'accesso ai servizi, la Carta dei Servizi, i moduli per la presentazione di Reclami, quello relativo ai Suggerimenti e tutti quei dati che, per disposizioni legislative, devono essere pubblicati sul sito.

Gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi della Camera di Commercio, aventi effetto di pubblicità legale, si intendono assolti con la loro pubblicazione nel sito camerale.

2.2 Rapporto con l'utenza

Riconoscibilità

La riconoscibilità del personale di sportello è garantita attraverso segnaletica da scrivania e murale.

Servizi su appuntamento

Per i servizi di informazione e assistenza, il personale della Camera di Commercio è disponibile anche su appuntamento. La Camera di Commercio si impegna al rispetto degli appuntamenti fissati con l'utenza.

Reclami e Suggerimenti

La Camera di Commercio accoglie la presentazione di reclami secondo le modalità riportate al paragrafo 2.2.1. L'Ente invita, inoltre, gli utenti a proporre Suggerimenti per il miglioramento della qualità del Servizio.

Standard di Qualità

La Camera di Commercio di Lucca si impegna a garantire il rispetto degli standard di qualità adottati con la presente Carta dei Servizi.
Fornisce le seguenti precisazioni utili alla corretta lettura dei dati riportati nelle successive tabelle:

- i termini di legge riportati si riferiscono a quelli stabiliti in normative specifiche, che regolano il procedimento amministrativo o il servizio;
- il numero dei giorni si riferisce a quelli lavorativi, salvo diversa espressa indicazione.

2.2.1 Reclami e suggerimenti

La partecipazione degli utenti è un momento essenziale per la crescita del livello di qualità dei servizi. Per questa ragione, la Camera di Commercio si impegna ad accogliere i suggerimenti ed i reclami che gli utenti vorranno presentare.

RECLAMI
Con l'adozione della Carta dei Servizi, la Camera di Commercio di Lucca ha inteso intraprendere un percorso di miglioramento della qualità dei servizi erogati all'utenza: gli standard di qualità definiti nella Carta rappresentano, infatti, i livelli minimi di servizio che la Camera di Commercio si impegna a garantire ai propri utenti. Pertanto, l'utente che ritenga la prestazione fornita non conforme agli standard definiti nella presente Carta dei servizi, può presentare reclamo.

La procedura di reclamo è stata predisposta nel rispetto della norma UNI 10600:2001 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici". Nel rispetto della norma ed al fine di evitare qualsiasi forma di discriminazione fra diversi utenti e di evitare ostacoli di qualsiasi forma alla possibilità di inoltro del reclamo, la Camera di Commercio si impegna a rendere le modalità di presentazione dei reclami di facile accessibilità, comprensione ed utilizzazione per l'utente.

Per presentare reclamo l'utente potrà utilizzare le seguenti modalità:

on line dal sito camerale http://www.lu.camcom.it/suggerimenti.php

via fax al numero 0583.199.99.82

per posta elettronica all'indirizzo e-mail: info@lu.camcom.it

per posta ordinaria all'indirizzo: Camera di Commercio di Lucca
Ufficio URE
Corte Campana, 10
55100 Lucca

all'ufficio URE presso la sede camerale di Lucca nei seguenti orari:
- dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00;
- lunedì e mercoledì dalle 15.00 alle 16.00.

Il reclamo potrà essere presentato utilizzando l'apposito modulo, o in forma libera; in quest'ultima ipotesi, si dovrà indicare il nominativo ed almeno un recapito dell'utente che sporge reclamo.
Il modulo è disponibile presso tutti gli uffici aperti al pubblico e presso l'URE che, a richiesta, lo invierà all'utente anche via fax e per posta elettronica. Il modulo, inoltre, potrà essere scaricato direttamente dal sito web della Camera.

Il personale dell'ufficio URE è a disposizione per i chiarimenti e le delucidazioni necessarie per la presentazione del reclamo.
Entro 15 giorni dalla presentazione del reclamo, l'ufficio URE provvederà ad inviare all'utente una risposta motivata.

Standard per la risposta al reclamo

La Camera di Commercio garantisce la risposta ai reclami entro 15 giorni lavorativi dalla sua presentazione.

SUGGERIMENTI

Partecipazione dell'Utenza:
La Camera di Commercio favorisce la partecipazione degli utenti al miglioramento della qualità del servizio anche attraverso la raccolta e la valutazione dei suggerimenti e delle proposte che questi vorranno avanzare.
I suggerimenti potranno essere inviati utilizzando l'apposito modulo, o in forma libera; in quest'ultima ipotesi, si dovrà indicare il nominativo ed almeno un recapito dell'utente.
Il modulo è disponibile presso tutti gli uffici aperti al pubblico e presso l'URE che, a richiesta, lo invierà all'utente anche via fax e per posta elettronica. Il modulo, inoltre, potrà essere scaricato direttamente dal sito web della Camera.
Per presentare il suggerimento l'utente potrà utilizzare le seguenti modalità:

on line dal sito camerale http://www.lu.camcom.it/suggerimenti.php

via fax al numero 0583.199.99.82

per posta elettronica all'indirizzo e-mail: info@lu.camcom.it

per posta ordinaria all'indirizzo: Camera di Commercio di Lucca
Ufficio URE
Corte Campana, 10
55100 Lucca

Agli uffici aperti al pubblico presso la sede camerale di Lucca nei seguenti orari:
. • dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00;
. • lunedì e mercoledì dalle 15.00 alle 16.00.

Il personale dell'ufficio URE è a disposizione per i chiarimenti e le delucidazioni necessarie per la presentazione del suggerimento.
Entro 15 giorni dalla presentazione del suggerimento, l'ufficio URE provvederà ad inviare all'utente una risposta.

Standard per la risposta al suggerimento

La Camera di Commercio garantisce la risposta al suggerimento entro 15 giorni lavorativi dalla sua presentazione.

La Camera di Commercio si impegna, inoltre, ad effettuare periodicamente un'indagine del grado di soddisfazione degli utenti. I risultati delle indagini saranno resi noti all'utenza.

CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA DI LUCCA

Modulo per la presentazione dei reclami

Dati identificativi dell'utente

Cognome _____ Nome _____

Impresa _____ n. Registro Imprese _____

Altro _____

Indirizzo _____

Tel. _____ Fax _____ e-mail _____

Area/ufficio oggetto del reclamo

- ○ Area Segretario generale
- ○ Area Anagrafico certificativa e regolazione mercato
- ○ Area Promozione e sviluppo per le imprese
- ○ Area Amministrazione e personale
- ○ Ufficio _____

Descrizione:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Standard di qualità della Carta dei Servizi cui il reclamo fa riferimento:

_____

Reclamo ricevuto in data: _____ Prot. n. _____

Modalità di presentazione

- ○ via fax: 0583.199.99.82
- ○ per e-mail: info@lu.camcom.it
- ○ per posta ordinaria
- ○ all'ufficio URE

Annotazioni (spazio riservato agli uffici)

_____

_____

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D. LGS.196/2003 SULLA TUTELA DELLE PERSONE RISPETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.
I dati personali contenuti nel presente modulo sono trattati dalla CCIAA di Lucca al fine di dare seguito alla comunicazione dell'utente. Essi saranno conservati sia su supporto cartaceo che digitale. Ai sensi dell'art. 13 della Legge 675/96, l'interessato ha diritto ad avere conferma dell'esistenza di dati che lo riguardano, a modificarli e aggiornarli e, per motivi legittimi, a cancellarli o opporsi al loro trattamento. Titolare dei dati è la CCIAA di Lucca. Incaricato al trattamento dei seguenti dati è l'ufficio Relazioni con l'Esterno.

CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA DI LUCCA

Modulo per la raccolta di osservazioni e suggerimenti

Dati identificativi dell'utente

Cognome _____ Nome _____
Impresa _____ n. Registro Imprese _____
Altro _____
Indirizzo _____
Tel. _____ Fax _____ e-mail _____

Area/ufficio oggetto del suggerimento

- ○ Area Segretario generale
- ○ Area Anagrafico certificativa e regolazione mercato
- ○ Area Promozione e sviluppo per le imprese
- ○ Area Amministrazione e personale
- ○ Ufficio _____

Descrizione:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Comunicazione ricevuta da: _____ Ufficio: _____ Data: _____
Prot. n. _____

Modalità di presentazione

- ○ via fax: 199.99.82
- ○ per posta ordinaria
- ○ altro ufficio _____
- ○ per e-mail: info@lu.camcom.it
- ○ all'ufficio URE

Annotazioni (spazio riservato agli uffici)

_____
_____

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D. LGS.196/2003 SULLA TUTELA DELLE PERSONE RISPETTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.
I dati personali contenuti nel presente modulo sono trattati dalla CCIAA di Lucca al fine di dare seguito alla comunicazione dell'utente. Essi saranno conservati sia su supporto cartaceo che digitale. Ai sensi dell'art. 13 della Legge 675/96, l'interessato ha diritto ad avere conferma dell'esistenza di dati che lo riguardano, a modificarli e aggiornarli e, per motivi legittimi, a cancellarli o opporsi al loro trattamento. Titolare dei dati è la CCIAA di Lucca. Incaricato al trattamento dei seguenti dati è l'ufficio Relazioni con l'Esterno.

3. Servizi offerti e Standard di Qualità

3.1 Area anagrafico-certificativa

3.1.1 Registro Imprese

Ufficio Registro Imprese
Telefono 0583.9765
Fax 0583.199.99.82
e-mail: registro.impres@lu.camcom.it

Il Registro delle Imprese, istituito dalla legge n. 580/93 e dai relativi decreti attuativi (D.P.R. 581/95 e 558/1999), rappresenta il principale strumento di pubblicità previsto dal nostro ordinamento per il sistema delle imprese. Nel Registro, costituito da una sezione ordinaria e da una sezione speciale, devono infatti essere iscritti tutti gli imprenditori che hanno sede o unità locale in provincia, allo scopo di fornire un quadro essenziale della situazione giuridica e delle attività economiche esercitate.

Oltre che mezzo di informazione economica, il Registro è anche lo strumento per rendere opponibile ai terzi gli atti o fatti in esso iscritti. Esso è pubblico, quindi chiunque lo può consultare richiedendo visure o certificati.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Iscrizioni e depositi nel R.I.			
▪ Servizio Telematico	Tempo massimo protocollazione automatica da istanza	1 gg.	1 gg.
▪ Servizio allo sportello	Tempo massimo protocollazione da istanza	a vista	
Rilascio certificati e visure	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	
Vidimazioni	Tempo massimo da presentazione domanda	7 gg.	
Rilascio copie atti societari e bilanci da archivio ottico	Tempo massimo da presentazione domanda	7 gg.	
Rilascio elenchi merceologici	Tempo massimo da presentazione domanda	10 gg.	
Rilascio Smart Card e CNS per firma digitale			
▪ ready card	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	
▪ post-card	Tempo massimo da presentazione domanda	7 gg.	

3.1 Area anagrafico-certificativa

3.1.2 Annotazione delle Imprese Artigiane nella Sezione speciale del Registro delle Imprese

Ufficio Artigianato, Protesti e documenti export
Telefono 199.50.30.30 - 0583.976.607
Fax 1583.199.99.82
e-mail: artigianato@lu.camcom.it

L'annotazione delle Imprese Artigiane nella Sezione speciale del Registro delle Imprese è obbligatoria per tutte le imprese che esercitano un'attività di produzione di beni o di prestazione di servizi con le modalità di cui alla Legge Regionale n. 53/2008 e al Regolamento di attuazione DPGR 55/R del 2009 in materia di Artigianato.
L'Ufficio si occupa della verifica del possesso e del mantenimento nel tempo dei requisiti Artigiani.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Iscrizioni all'Albo	Tempo massimo da presentazione domanda	Contestuale alla domanda	
Modifica e cancellazione Sezione speciale Imprese Artigiane del RI	Tempo massimo da presentazione domanda	< 5 gg.	5 gg.
Trasmissione posizioni previdenziali INPS	Tempo massimo di trasmissione	< 5 gg.	5 gg.
Iscrizione e cancellazione collaboratori familiari ruoli IVS	Tempo massimo da presentazione domanda	< 5 gg.	5 gg.
Rilascio visure previdenziali	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	

3.1 Area anagrafico-certificativa

3.1.3 Albi e Ruoli

Ufficio Artigianato, Protesti e Documenti export
Telefono 0583.976.671
Fax 0583.199.99.82
e-mail: rec@lu.camcom.it

L'Ufficio si occupa della tenuta degli Albi e Ruoli provvedendo all'iscrizione, alla modifica e alla cancellazione dei soggetti richiedenti.
Presso la Camera di Commercio di Lucca sono istituiti:

- Ruolo Provinciale Periti ed Esperti
- Ruolo Stimatori e Pesatori pubblici

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Iscrizioni, modifiche e cancellazioni Ruolo Provinciale Periti ed Esperti	Tempo massimo da presentazione domanda	30 gg.	30 gg.
Iscrizioni, modifiche e cancellazioni Ruolo Stimatori e Pesatori pubblici	Tempo massimo da presentazione domanda	25 gg.	30 gg.

3.1 Area anagrafico-certificativa

3.1.4 Commercio Estero

Ufficio Artigianato, Protesti e Documenti export
Telefono 0583.976.671
Fax 0583.199.99.82
e-mail: rec@lu.camcom.it

L'Ufficio si occupa del rilascio di documenti, certificati, codici da utilizzarsi per le transazioni commerciali con l'estero.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Numero meccanografico per esportatori/ italiancom	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	5 gg.
Vidimazione Certificati di Origine	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	5 gg.
Carnet A.T.A.	Tempo massimo da presentazione domanda	4 gg.	5 gg.

3.1 Area anagrafico-certificativa

3.1.5 Certificazione per lavoro autonomo per extracomunitari

Ufficio Registro Imprese
Telefono 0583.9765
Fax 0583.199.99.82
e-mail: registro.imprese@lu.camcom.it

Ai sensi del D. Lgs. 286/1998 (modificato dalla legge n. 189/2002) e del DPR 394/1999 (modificato dal DPR 334/2004), il cittadino straniero extracomunitario che intende "esercitare in Italia una attività industriale, professionale, artigianale o commerciale, ovvero costituire società di capitale o di persone o accedere a cariche societarie" deve essere in possesso di un permesso di soggiorno che consenta di svolgere un'attività di lavoro autonomo.
La Camera di Commercio di Lucca, per quanto di competenza, nell'ambito dei procedimenti amministrativi volti al rilascio da parte dell'Ambasciata o Consolato Italiano di "visto d'ingresso per lavoro autonomo" e dallo Sportello Unico per l'Immigrazione alla "conversione di alcune tipologie del permesso di soggiorno", rilascia le sottospecificate certificazioni:

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	INDICATORE	STANDARD	
Attestazione dei parametri di riferimento**:** dichiarazione che indica la disponibilità finanziaria che il lavoratore deve dimostrare di possedere in Italia per avviare l'attività scelta;	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	25 gg	30 gg

3.2 Area Regolazione del Mercato

3.2.1 Usi e consuetudini

Ufficio Arbitrato e conciliazione
Telefono 0583.976.692 /.434 /.641 /.666
Fax 0583.199.99.82
e-mail: arbitrato@lu.camcom.it

Gli usi sono dei comportamenti ripetuti costantemente dalla collettività nella convinzione di obbedire ad una norma giuridica obbligatoria. La Camera di Commercio provvede all'accertamento degli usi e delle consuetudini relative alle attività economiche e commerciali della provincia, pubblicandoli in una raccolta; in virtù di tale pubblicazione gli usi acquistano il rango di fonti del diritto e si presumono esistenti fino a prova contraria. Alla raccolta e alla revisione degli usi provvede una Commissione Provinciale composta da magistrati e da esperti tecnici e giuridici, coadiuvata da comitati tecnici incaricati di esaminare settori specifici.
Presso la Camera di Commercio è possibile consultare gratuitamente la raccolta degli usi o ottenere copia della pubblicazione in formato cartaceo.
La raccolta è consultabile anche sul sito camerale www.lu.camcom.it.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Consultazione Raccolta degli usi	Tempo massimo dalla richiesta	a vista

3.2 Area Regolazione del Mercato

3.2.2 Arbitrato, Mediazione, Conciliazione

Ufficio Arbitrato e conciliazione
Telefono 0583.976.692 /.434 /.641 /.666
Fax 0583.199.99.82
e-mail: conciliazione@lu.camcom.it

L'art. 2 della legge n. 580 del 1993 attribuisce alle Camere di commercio competenze in materia di regolazione del mercato e tutela del consumatore. Il Servizio gestisce le attività di mediazione, conciliazione ed arbitrato e si occupa della tenuta dei registri degli arbitri e dei mediatori.
Mediazione e Conciliazione – Lo sportello di conciliazione, oltre a fornire un servizio informativo, gestisce tutta la procedura di mediazione per la soluzione delle controversie in materia civile e commerciale e quella di conciliazione per le controversie in materia di telecomunicazioni. Provvede, inoltre, alla formazione di mediatori, professionisti, imprese e consumatori e cura la tenuta e l'aggiornamento dell'elenco dei mediatori.
Dal settembre 2007, la Camera di Commercio di Lucca è accreditata presso il Ministero della Giustizia, come Organismo di mediazione e gestisce pertanto le procedure di mediazione disciplinate dal Decreto Legislativo 28/2010.
Arbitrato – Il servizio gestisce le procedure arbitrali, dal ricevimento dell'istanza fino al deposito del lodo finale, avvalendosi di un Consiglio Arbitrale composto da professionisti qualificati e del supporto di una segreteria specializzata; cura la tenuta e l'aggiornamento dell'elenco degli arbitri.
Concorsi a premio – In base alle previsioni del DPR 430/2001 "Regolamento concernente la revisione organica della disciplina dei concorsi e delle operazioni a premio, nonché delle manifestazioni di sorte locali", il servizio verifica la regolarità delle procedure di assegnazione dei premi nei concorsi a premio, redige il verbale di chiusura delle operazioni e ne cura la trasmissione al Ministero delle Attività Produttive.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Svolgimento del primo incontro nelle procedure di mediazione	Tempo massimo dal deposito dell'istanza	30 gg.	30 gg.
Deposito del lodo arbitrale	Tempo massimo dalla costituzione del tribunale arbitrale	180 gg.	Come da regolamento .
Invio documenti di chiusura dei concorsi a premi al Ministero Attività Produttive	Tempo massimo dalla redazione del verbale di chiusura	7 gg.	30 gg.

3.2 Area Regolazione del Mercato

3.2.3 Registro Informatico dei Protesti

Ufficio Artigianato, Protesti e Documenti export
Telefono 0583.976.671
Fax 0583.199.99.82
e-mail: rec@lu.camcom.it

L'ufficio si occupa della regolare tenuta del Registro Informatico dei protesti provvedendo al suo tempestivo e continuo aggiornamento. Nei confronti degli utenti, l'ufficio offre un servizio di consultazione on line del registro e di rilascio delle visure allo sportello.
La legge n. 235/2000 prevede i casi in cui può essere presentata da parte degli interessati la domanda di cancellazione dei protesti dal Registro.
L'ufficio fornisce informazioni sulle modalità di presentazione delle istanze di cancellazione dei protesti, si occupa della ricezione delle istanze, dell'istruttoria e della decisione in merito, nonché della cancellazione materiale dal Registro informatico.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Cancellazione dei protesti	Tempo massimo da presentazione domanda	10 gg.	25 gg.
Rilascio visure allo sportello	Tempo massimo da presentazione domanda	a vista	

3.2 Area Regolazione del Mercato

3.2.4 Sanzioni amministrative

Ufficio Arbitrato e conciliazione
Telefono 0583.976.692 /.645 /.666
Fax 0583.199.99.82
e-mail: sanzioni@lu.camcom.it

Dal settembre 2000, nell'ambito del processo di decentramento amministrativo, le competenze che erano dell'UPICA – ufficio periferico del Ministero dell'Industria, già istituito presso l'Ente camerale – sono state trasferite alla Camera di Commercio.
L'ufficio riceve ed esamina i verbali di accertamento di violazioni amministrative emessi dagli organi accertatori, per i quali l'interessato non ha provveduto al pagamento dell'oblazione nei 60 giorni di tempo prescritti ed emette i conseguenti provvedimenti sanzionatori di natura amministrativa ai sensi della L. 24/11/1981, n. 689. Le principali materie per le quali l'ufficio emette ordinanze, sono le seguenti:

- iscrizione o deposito di atti al Registro delle imprese
- presentazione di denunce al REA – Repertorio Economico Amministrativo
- artigianato
- sicurezza degli impianti
- attività di autoriparazione
- metalli preziosi
- strumenti metrici
- preimballaggi nazionali, preimballaggi CEE
- cronotachigrafi
- etichettatura consumi ed emissioni CO2

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Emissione delle ordinanze	Tempo massimo dal ricevimento del rapporto redatto dall'organo accertatore	90 gg.	5 anni da notifica verbale accertamento

3.2 Area Regolazione del Mercato

3.2.5 Servizio metrico

Ufficio Ispettivo
Telefono 0583.976.409 /.635 /.664
Fax 0583.199.99.82
e-mail: metrico@lu.camcom.it

Dal 1° gennaio 2000 sono state trasferite alla Camera di Commercio le funzioni svolte dall'Ufficio Metrico Provinciale.
L'Ufficio Metrico camerale si occupa del servizio metrico, del marchio sui metalli preziosi ed esercita attività ispettive, di verifica, controllo e vigilanza, a tutela e a garanzia del mercato, della correttezza e della trasparenza dei rapporti commerciali.
Le sue principali funzioni sono:

- La verifica prima a domicilio di strumenti metrici, il collaudo di posa in opera degli stessi e la loro verifica periodica, al fine di accertare il possesso e il mantenimento dei requisiti formali e metrologici previsti dalla normativa vigente (D.M. 179/2000 e D.M. 182/2000);
- L'assegnazione del marchio di identificazione per i metalli preziosi e la tenuta del registro degli assegnatari, ai sensi del D.P.R. 150/2002 e D. Lgs. 251/1999;
- Rilascio, rinnovo e modifica delle carte tachigrafiche per officine, conducenti, aziende e per controllo, ai sensi D. M. 23/06/2005

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Verifica prima a domicilio o collaudo	Tempo massimo da presentazione domanda	10 gg.	30 gg.
Verifica periodica	Tempo massimo da presentazione domanda	50 gg.	60 gg.
Rilascio punzoni con marchio di identificazione	Tempo massimo da presentazione domanda dal ricevimento dei punzoni da parte del fornitore	4gg.	5 gg.

3.2 Area Regolazione del Mercato

3.2.6 Brevetti e marchi

Ufficio Brevetti Marchi e Innovazione tecnologica
Telefono 0583.976.401 /.627
Fax 0583.199.99.82
e-mail: brevetti@lu.camcom.it

La tutela della proprietà industriale (brevetti, modelli e marchi) viene esercitata dal Ministero dello Sviluppo Economico attraverso l'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) www.uibm.gov.it
Presso la Camera di Commercio – Ufficio Brevetti e Marchi – è possibile depositare le domande:

- per la registrazione di marchi nazionali ed internazionali,
- per la brevettazione di invenzioni industriali, modelli di utilità, disegni e modelli
- procedure di trascrizione, annotazione, attestazione di pagamento per il mantenimento in vita di brevetti e modelli.

Presso l'ufficio è, inoltre, possibile effettuare visure sulla banca dati nazionale di marchi e brevetti per le ricerche di anteriorità e l'individuazione dei depositi effettuati per tutti i tipi di brevetto sul territorio nazionale.
Fonti normative: Decreto Lgs. 10 febbraio 2005 n.30 "Codice della Proprietà Industriale"

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Ricezione domanda di deposito per marchi e brevetti e redazione del relativo verbale	Tempo massimo dalla regolare presentazione della domanda	a vista
Consultazione banca dati nazionale on line e rilascio visure	Tempo massimo dalla richiesta	a vista

3.3 Area Segretario Generale

3.3.1 Accesso agli atti

Ufficio Segreteria e Protocollo
Telefono 0583.976.655 /.638 /.413 /.637
Fax 0583.580.338
e-mail: segreteria.generale@lu.camcom.it

Ai sensi della legge 241/90 e modifiche successive, è garantito il diritto di accesso agli atti e documenti amministrativi a tutti coloro che possono dimostrare di avere, in relazione ad uno specifico procedimento amministrativo, un interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata ai documenti per i quali è richiesto l'accesso.

Per esercitare tale diritto è necessario fare istanza alla Camera di Commercio tramite il modello disponibile al seguente indirizzo:
http://www.lu.camcom.it/upload/modulistica/1190878856-domanda_accesso.pdf

E' possibile chiedere di prendere visione e/o estrarre copia dei documenti.
La Camera di Commercio verificata la legittimazione del soggetto ad esercitare il diritto di accesso, avvisati gli eventuali controinteressati e fatta salva la facoltà di differire l'accesso per i motivi previsti dalla legge, permette l'accesso all'istante entro 30 giorni dalla richiesta.

E' possibile effettuare l'accesso informale ai documenti amministrativi nel caso in cui ricorrano le seguenti particolari circostanze (art. 46 del regolamento sui procedimenti amministrativi):

- non risulti l'esistenza di controinteressati
- non sorgano dubbi su:
  - legittimazione, identità e poteri rappresentativi del richiedente;
  - sussistenza dell'interesse alla luce delle informazioni e documentazioni fornite
  - accessibilità del documento

In questi casi è sufficiente una richiesta, anche verbale, all'ufficio competente a formare l'atto conclusivo del procedimento o a detenerlo stabilmente.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO		TERMINI DI LEGGE
	Indicatore	Standard	
Richiesta di accesso ad atti e documenti amministrativi	Tempo massimo da presentazione domanda	30 gg.	

3.3 Area Segretario Generale

3.3.2 Deposito listino prezzi

Ufficio Segreteria e Protocollo
Telefono 0583.976.655 /.668 /.619
Fax 0583.199.99.82
e-mail: protocollo@lu.camcom.it

Nella sua attività di registrazione della documentazione in entrata assume particolare rilievo la funzione di deposito listini prezzi a cui le imprese possono accedere dietro pagamento dei diritti di segreteria. Il deposito può essere richiesto da un partner commerciale straniero oppure può essere una libera scelta dell'impresa.
Il deposito può essere fatto presentandosi allo sportello in orario d'ufficio o inviando la richiesta via pec con allegata l'attestazione dell'avvenuto pagamento dei diritti di segreteria.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Deposito listini prezzi	Tempo massimo dall'arrivo	3 giorni

3.3 Area Segretario Generale

3.3.3 Archivio

Ufficio Segreteria e Protocollo
Telefono 0583.976.655 /.668 /.619
Fax 0583.199.99.82
e-mail: protocollo@lu.camcom.it

La Camera di Commercio dispone di un archivio storico che contiene documenti risalenti anche al periodo preunitario. Inoltre da alcuni anni ha iniziato un lavoro di valorizzazione degli archivi di imprese rilevanti cessate: i proprietari della documentazione, se accettano la collaborazione con la Camera di Commercio, possono decidere o di depositare gratuitamente il patrimonio archivistico presso l'ente camerale o di metterlo a disposizione di eventuali studiosi autorizzando la pubblicazione dell'inventario sul sito camerale. In entrambi i casi la documentazione dell'impresa viene censita ed inventariata da personale competente in materia ed una scheda di sintesi è pubblicata su SIUSA il sistema informativo delle Soprintendenze italiane.

L'attività può essere iniziata su istanza di parte o d'ufficio. In entrambi i casi l'impresa cessata, anche a seguito di varie trasformazioni, deve esistere da almeno 30 anni. La Camera di Commercio incarica un archivista per una prima verifica della rilevanza della documentazione a fini archivistici e successivamente, compatibilmente con le risorse in bilancio, previo accordo informale con il proprietario, procede all'inventariazione acquisendo le competenze necessarie.

On line è possibile consultare gli inventari sia della Camera di Commercio che delle imprese con i quali si è instaurata una collaborazione. E' altresì possibile, previa richiesta, consultare la documentazione.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Valorizzazione archivio impresa cessata rilevante	Tempo massimo per avere risposta sulla fattibilità della collaborazione con la Camera di Commercio dalla richiesta	60 gg
Consultazione dell'archivio storico	Tempo massimo dalla richiesta se corredata dalle autorizzazioni richieste	15 gg.

3.3 Area Segretario Generale

3.3.4 Statistiche e studi

Ufficio Studi e statistica
Telefono 0583.976.658 /.694 /.696
Fax 0583.976.623
e-mail: statistica@lu.camcom.it
www.starnet.unioncamere.it (rete uffici Studi e statistica delle CCIAA)

L'Ufficio Studi e Statistica svolge attività di analisi e monitoraggio della realtà economica locale, tramite la realizzazione di studi e pubblicazioni, anche in collaborazione con l'Unioncamere regionale o nazionale e con Università e Istituti di ricerca.
Infatti, nell'ambito della riforma delle Camere di Commercio, ai sensi dell'art. 2 del D.Lgs. n. 23/2010, l'Ufficio Studi e Statistica ha il compito istituzionale di monitorare la trasformazione dell'economia locale e di diffondere l'informazione economica nella provincia di riferimento. Tale attività si esplica nella redazione delle pubblicazioni annuali "Relazione annuale sull'economia della provincia di Lucca" e "Indicatori Statistici". In aggiunta, a cadenza trimestrale o semestrale, l'Ufficio divulga le informazioni relative all'andamento congiunturale del comparto manifatturiero industriale e artigianale provinciale, anche attraverso l'analisi delle esportazioni e delle importazioni, nonché di quello commerciale. Svolge, inoltre, una costante attività di sportello camerale di informazione e diffusione dei dati socio-economici territoriali e delle relative elaborazioni, con riferimento a dati strutturali sulla composizione del tessuto economico provinciale e sulle proprie caratteristiche (imprese operative, artigiane, femminili, giovanili e/o straniere).
Tramite la segreteria telefonica dedicata e il sito internet camerale (area Prezzi e Tariffe), divulga mensilmente le variazioni degli indici Istat relativi a: costo della vita per le famiglie di operai e impiegati (generalmente usato per adeguare periodicamente i valori monetari, ad es. affitti o assegni dovuti al coniuge separato), costo di costruzione di un fabbricato residenziale e coefficiente di rivalutazione del TFR.
Per il calcolo delle rivalutazioni monetarie (affitti, assegni familiari, etc.) e per variazioni dell'Indice FOI pluriennali deve essere consultato il sito Istat: http://rivaluta.istat.it/
A supporto dell'attività di informazione si inserisce la biblioteca statistica, che raccoglie le pubblicazioni dell'Istituto Nazionale di Statistica, comprese quelle censuarie. La consultazione è gratuita ed è possibile solo negli orari di apertura al pubblico della Camera di Commercio.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Aggiornamento mensile indici ISTAT sul costo della vita	Tempo massimo da presentazione domanda	A vista
Risposte a quesiti ricevuti per mail/telefono che non richiedono ricerche e/o elaborazioni complesse	Tempo massimo da presentazione domanda	3 gg.
Risposte a quesiti ricevuti per mail/telefono che richiedono ricerche e/o elaborazioni complesse	Tempo massimo da presentazione domanda	10 gg.

3.3 Area Segretario Generale

3.3.5 Gestione reclami e suggerimenti

Ufficio Relazioni con l'esterno - URE
Telefono 0583.976.686 /.661
Fax 0583.199.99.82
e-mail: info@lu.camcom.it

L'Ufficio assiste gli utenti nella presentazione delle istanze relative alla qualità dei servizi, riceve suggerimenti e reclami, provvede all'inoltro degli stessi all'ufficio competente da segnalazione, svolge funzioni di coordinamento delle procedure attivate nelle sedi periferiche.
E' infine responsabile delle procedure di esame e risposta ai reclami, nonché del controllo del mantenimento dell'efficacia dei provvedimenti relativi adottati.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Risposta ai reclami	Tempo massimo dall'istanza	15 gg.

3.4 Area Promozione e sviluppo per le imprese

3.4.1 Concessione contributi e/o patrocini

Ufficio Sviluppo Imprenditoriale
Telefono 0583.976.673 /.657 /.636 e-mail: sviluppo.imprenditoriale@lu.camcom.it
Ufficio Promozione interna ed estera
Telefono 0583.976.604 /.660 /.403 e-mail: promozione@lu.camcom.it
Ufficio Brevetti, Marchi, Innovazione tecnologica
Telefono 0583.976.401 /.627 e-mail: brevetti@lu.camcom.it
Fax 0583.199.99.82

Gli uffici gestiscono l'erogazione di contributi e la concessione di patrocini per attività di promozione e sviluppo locale. In particolare si occupano di:

- gestione dell'istruttoria e predisposizione dei provvedimenti concernenti l'assegnazione di contributi e la concessione di patrocini ad Enti, Associazioni di categoria o singole imprese (a valere sui regolamenti camerali, disciplinare patrocinio);
- gestione dell'istruttoria e predisposizione dei provvedimenti concernenti l'intervento diretto dell'Ente Camerale su iniziative di particolare rilievo
- procedure finalizzate alla liquidazione dei contributi assegnati;
- comunicazione e rilascio di informazioni e della relativa documentazione;
- adempimenti previsti dalla decisione n. 241/2001 C.E. in tema di aiuti di Stato a favore delle imprese agricole e l'applicazione della relativa normativa comunitaria.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Rilascio di documentazione, informazioni e modulistica	Tempo massimo dalla richiesta	
	- allo sportello	a vista
	- per e-mail	3 gg.
Liquidazione del contributo	Tempo massimo dal ricevimento della regolare documentazione: Regolamento promozione proprietà industriale Regolamento certificazione qualità Regolamento certificazione sicurezza Regolamento promozione territorio Regolamento sostegno consorzi export Regolamento mostre e fiere all'estero Regolamento reti d'impresa Regolamento microcredito	 90 gg. 90 gg. 90 gg. 60 gg. lav. 60 gg. lav. 90 gg. lav. 30 gg. lav. 45 gg. lav.

3.5 Area Amministrazione e Personale

3.5.1 Diritto Annuale/Tributi

Ufficio Diritto Annuale
Telefono 0583.976.685 /.418
Fax 0583.199.99.82
e-mail: diritto.annuale@lu.camcom.it

L'ufficio segue la gestione del procedimento relativo all'esazione del diritto annuale per tutte le imprese iscritte al Registro delle Imprese tenuto presso la Camera di Commercio.
L'ufficio segue:

- le procedure di versamento del tributo, fornendo informazioni sui soggetti obbligati, sul calcolo degli importi da versare, sull'adesione al ravvedimento operoso, sulle modalità di pagamento e di compilazione del Modello F24;
- la gestione e l'attribuzione dei versamenti erronei effettuati dall'utenza, curando i rapporti con i singoli utenti, gli intermediari e le altre Camere di Commercio;
- la procedura sanzionatoria e l'iscrizione a ruolo del diritto non pagato, curando i rapporti con gli utenti e con gli agenti per la riscossione dei tributi;
- la pubblicizzazione della scadenza annuale del tributo, nonché di eventi eccezionali (condoni, proroghe etc.) curando l'elaborazione, l'invio e la diffusione delle note informative agli utenti ed ai soggetti interessati.
- i rimborsi d'ufficio del diritto annuale non dovuto

L'ufficio offre, inoltre, all'utente un servizio di informativa ed assistenza sulla normativa del Diritto annuale, sulla situazione contributiva presso la CCIAA di Lucca e presso le altre Camere, con il calcolo degli importi dovuti all'Ente e con un'attività di assistenza nella corretta compilazione della modulistica per il pagamento e per eventuali modelli di rimborso.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Riattivazione del servizio di rilascio della certificazione per omesso o incompleto versamento del diritto annuale su tutte le annualità precedenti	Tempo massimo dalla presentazione della avvenuta regolarizzazione della propria posizione	A vista
Procedimento di sgravio e sospensione del pagamento delle cartelle esattoriali per la riscossione del diritto annuale	Tempo massimo dalla data di protocollo di arrivo della richiesta di riesame in autotutela	30 gg.
Risposte alle richieste di informativa/assistenza inviate via e-mail dagli utenti	Tempo massimo dal ricevimento dell'e-mail	3 gg.