CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA, ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI FOGGIA

CARTA DEI SERVIZI

2009

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

SERVIZIO I - STUDI E STAFF

CARTA DEI SERVIZI

2009

Ufficio Relazioni con il Pubblico
Servizio I – Studi e Staff

Realizzazione
a cura di Michele Fabio Salino
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Servizio I "Studi e Staff"

Presentazione

Quasi ottantamila imprese intrattengono rapporti sistematici con la Camera di Commercio di Foggia. E poi: professionisti, consulenti, quadri aziendali, studenti, universitari e cittadini che, come è facile intuire, danno vita ad un complesso sistema di relazioni che solo in parte concernono adempimenti amministrativi, ma che, al contrario, hanno forte attinenza con le tematiche dello sviluppo, della ricerca socioeconomica, dell'accrescimento professionale, dell'innovazione, dell'internazionalizzazione, della regolazione del mercato, della tutela del marchio e della proprietà industriale, dell'acquisizione di migliori conoscenze relative alla produzione normativa, soprattutto nel campo economico e finanziario.

Tutto questo è per l'Ente una grande responsabilità: per il suo ruolo di rappresentanza dell'intero apparato produttivo, per la sua missione di promozione dello sviluppo del territorio. Una responsabilità che lo ha condotto a stringere accordi e condividere programmi con le amministrazioni, le rappresentanze e le autonomie locali e, in particolare, a rendersi fautore di un processo di semplificazione, di trasparenza, di migliore interlocuzione e comunicazione, attraverso la ricerca critica di maggiori efficienze della sua organizzazione e dei suoi servizi.

È un percorso che la Camera di Commercio ha inteso incardinare nelle sue strategie programmatiche, partendo dal punto di vista delle imprese e dell'utente ed avendo consapevolezza che maggiore qualità ed efficienza significano maggiore crescita e maggiori benefici all'intera comunità.

Questa seconda Carta dei Servizi vuole segnalare gli sforzi che l'Ente ha affrontato nei tempi più recenti; intende offrire, inoltre, la visione trasparente e razionale del suo operare, dei suoi organi istituzionali, delle sue aree e dei suoi uffici, delle sue competenze e dei suoi servizi e, soprattutto, della responsabilità che esso ritiene di assumersi nei confronti di ogni operatore e di tutti i cittadini.

Il Segretario Generale
Dott. Matteo di Mauro

Il Presidente
Ing. Eliseo Zanasi

INDICE

Parte I **La Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi 9
Principi fondamentali 10
Gli strumenti 10
La tutela dell'utente 12
Validità della carta dei servizi 12

Parte II **Organi istituzionali e struttura organizzativa**

Organi
- *Il Consiglio* 13
- *La Giunta* 15
- *Il Presidente* 17
- *Il Collegio dei Revisori dei Conti* 19

Dirigenza
- *Il Segretario Generale* 19
- *Il Vice Segretario Generale* 21
- *Il Dirigente di Area o di Progetto* 21

Organo di valutazione strategica 22
Struttura organizzativa 24
Informazioni generali 25
- *Ubicazione sede camerale e principali riferimenti* 25
- *Orari di apertura al pubblico* 25
- *Conti correnti postali* 26

Parte III **Servizio I "Studi e staff"**

1.1 Ufficio di segreteria 27
1.2 Ufficio relazioni con il pubblico 27
1.3 Ufficio controllo di gestione 28
1.4 Ufficio studi 29
1.5 Ufficio organismo di certificazione 29

Parte IV **Comunicazione Istituzionale**

Comunicazione Istituzionale 31

Parte V - **Area I "Servizi anagrafici e certificativi e regolazione del mercato"**

Servizio II - "Registro delle imprese" 33
2.1 *Ufficio iscrizioni, depositi e certificazioni* 33
2.2 *Ufficio Telemaco* 34
2.3 *Ufficio contenzioso* 35

Servizio III - "Albi, ruoli, registri e licenze" 36
3.1 *Ufficio albi, ruoli, registri e licenze* 36
3.2 *Ufficio protesti* 41

Servizio IV - "Regolazione del mercato e tutela del consumatore e della fede pubblica" 42
4.1 *Ufficio giustizia alternativa e affari legali* 42
4.2 *Ufficio metrico e della proprietà industriale* 43
4.3 *Ufficio prezzi e borsa merci* 46

Parte VI - **Area II "Servizi e interventi per lo sviluppo economico"**

Servizio V – "Statistica" 49

Servizio VI - "Promozione e sviluppo economico" 50
6.1 *Ufficio internazionalizzazione e competitività delle imprese* 50
6.2 *Ufficio sviluppo economico e programmi comunitari* 51

Parte VII - **Area III "Servizi generali e gestione risorse"**

Servizio VII - "Affari generali e personale" 53
7.1 *Ufficio affari generali* 53
7.2 *Ufficio personale* 54
7.3 *Ufficio archivio e protocollo* 55

Servizio VIII - "Gestione finanziaria" 56
8.1 *Ufficio ragioneria e contabilità* 56
8.2 *Ufficio diritto annuale* 57

Servizio IX – "Provveditorato" 59

INDICE

Parte VIII - **"Albo Artigiani, Aziende Speciali ed altri servizi"**

Commissione Provinciale Artigianato 61
Azienda Speciale CE.S.AN. 63
Azienda Speciale LA.CHI.MER. 65
Consorzio "Il Tavoliere" 68
Comitato per l'imprenditoria femminile 69
Borsa Merci Telematica Italiana S.c.p.A. 70
Progetto "Più Camera" 71

Allegato A - Modulo "Reclami, suggerimenti e osservazioni" 73

Allegato B - Questionario di valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza relativo alla "Carta dei servizi" 75

Indice per Attività - Parole chiave 79

Inserto mobile - Sede, Orari di apertura al pubblico, Uffici e recapiti, Struttura organizzativa ed altri riferimenti utili 83

Parte Prima
LA CARTA DEI SERVIZI

La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ha disposto i principi cui deve essere uniformata, progressivamente, l'erogazione dei servizi pubblici. In particolar modo ha indicato:

- i principi fondamentali cui l'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirato
  - *eguaglianza*
  - *imparzialità*
  - *continuità*
  - *diritto di scelta*
  - *partecipazione*
  - *efficienza ed efficacia*
- gli strumenti con cui misurare e migliorare la qualità dei servizi
  - *adozione di standard*
  - *semplificazione delle procedure*
  - *informazione agli utenti*
  - *rapporto con gli utenti*
  - *dovere di valutazione della qualità dei servizi*
  - *rimborso*
- le forme di tutela dell'utente in caso di inadempienza dell'Amministrazione

Tali indicazioni hanno indotto la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Foggia a redigere ed a rendere pubblica una propria Carta dei Servizi a favore dei cittadini e degli utenti in modo tale da fornire un servizio sempre più trasparente e rispondente alle esigenze dell'utenza.

In altre parole, l'Ente con la Carta dei Servizi intende:

- fornire informazioni generali sull'erogazione dei servizi;
- garantire il rispetto dei principi fondamentali;
- definire e garantire il rispetto degli standard qualitativi e quantitativi dei servizi offerti;

- avvicinare gli utenti all'Amministrazione e farli partecipare all'attività della stessa;
- tutelare gli utenti dalle inadempienze dell'Ente;

Principi fondamentali

Nell'erogazione dei servizi pubblici la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Foggia si ispira ai principi di:

- Eguaglianza ed Imparzialità: Si impegna ad erogare i servizi agli utenti nel rispetto dei diritti di ognuno e senza discriminazioni di alcun genere, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni individuali. Ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- Continuità: Si impegna ad assicurare, un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, a limitare al minimo i disagi per l'utente.
- Diritto di Scelta: Garantisce la distribuzione dell'erogazione dei principali servizi sul territorio provinciale attraverso l'apertura degli sportelli "Più Camera" e la possibilità della stipula delle convenzioni Telemaco.
- Partecipazione e Collaborazione: Al fine di assicurare una migliore erogazione del servizio, garantisce la partecipazione dell'utente al processo di produzione del servizio stesso e ne valuta i suggerimenti e le proposte tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
- Efficienza ed Efficacia: Tutta l'attività camerale poggia su criteri di efficienza, di efficacia e di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi.

Gli strumenti

- ✓ Adozione di standard - Definisce standard di qualità per ogni prestazione resa all'utente, che può verificarne direttamente il rispetto. Si impegna ad aggiornare periodicamente gli standard per adeguarli alle esigenze dei servizi, avendo cura di ridurre al minimo le conseguenze disagevoli per gli utenti. Pubblica periodicamente tali standard sulla Carta dei Servizi.

- ✔ Semplificazione delle procedure - Garantisce la razionalizzazione, la riduzione e la semplificazione delle procedure, limitando al minimo gli adempimenti richiesti agli utenti. Aggiorna periodicamente la "Lista dei procedimenti e delle attività dell'Ente" con indicazione del responsabile per ogni procedimento. Assicura, e periodicamente verifica, la chiarezza e la comprensibilità dei testi e della modulistica, oltre che la loro accessibilità diretta o tramite pubblicazione sul sito camerale.

- ✔ Informazione degli utenti – Assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione, le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi attraverso gli uffici competenti per materia, il sito internet e le varie pubblicazioni camerali. Si impegna ad informare tempestivamente gli utenti, anche attraverso l'utilizzo dei mezzi di informazione, circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione di un servizio.

- ✔ Rapporti con gli utenti - I dipendenti della Camera di Commercio di Foggia sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione degli utenti per fornire un primo orientamento e per la risoluzione di eventuali controversie. Si assicura un adeguato orario generale di apertura al pubblico degli sportelli, garantendo anche n.4 aperture durante le ore pomeridiane per la maggior parte dei servizi erogati.

- ✔ Valutazione della qualità dei servizi – Svolge periodicamente indagini di customer satisfaction per misurare il livello di soddisfazione degli utenti e verificare la qualità e l'efficacia dei servizi prestati, dando ampia diffusione dei risultati attraverso i mezzi di comunicazione.

- ✔ Rimborso – Nei casi in cui uno standard previsto dalla Carta dei Servizi non venga rispettato e tale mancanza non sia imputabile a cause esterne (es. mancanza di linea per il collegamento alla rete delle apparecchiature informatiche, mancata erogazione di energia elettrica, ecc.), l'Ente si impegna a rimborsare all'utente che ne faccia richiesta, utilizzando l'apposito modello, la somma di Euro 20,00.

La tutela dell'utente

Qualora l'utente riscontri violazioni dei principi fondamentali o mancato rispetto degli standard nelle modalità di erogazione dei servizi, oppure tempi di attesa agli sportelli eccessivi rispetto a quanto indicato nella presente carta dei servizi, può presentare reclamo/suggerimento all'Ufficio Relazioni con il Pubblico personalmente o inviandolo per posta, via fax o tramite e-mail. A tal fine può essere utilizzato l'apposito modello "Reclami, Suggerimenti e Osservazioni", presente come "Allegato A" di questa pubblicazione, e disponibile presso l'U.R.P. e sul sito istituzionale www.fg.camcom.it.
L'Ente, consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa renderli conformi alle aspettative degli utenti, assicura un'attenta analisi delle segnalazioni pervenute ed invita, tutti gli utenti, alla presentazione di Suggerimenti e/o Osservazioni utilizzando l'apposito modello.
In caso di reclamo formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede alla rimozione dell'irregolarità eventualmente riscontrata, resta a disposizione dell'utente per informazioni sullo stato di avanzamento dell'indagine, risponderà comunque per iscritto e con la massima celerità entro e non oltre trenta giorni dalla data di protocollazione.

N.B.: *Il reclamo, avendo natura e funzioni diverse, non sostituisce in alcun modo i ricorsi per via amministrativa e giurisdizionale previsti dalle normative vigenti*.

Validità della carta dei servizi

La presente Carta dei servizi, che sostituisce integralmente quella del 2002, è stata approvata con delibera di Giunta n. 143 del 18/11/2008 aggiornata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico nel mese di novembre 2008 e produce i suoi effetti dal 1° gennaio 2009.
Le modifiche che dovessero rendersi necessarie saranno portate a conoscenza degli utenti attraverso gli strumenti informativi dell'Ente (U.R.P., mezzi d'informazione, pubblicazioni camerali, sito internet). Si assicura un monitoraggio costante dei principi fondamentali e degli standard nell'erogazione dei servizi e si prevede una nuova edizione della Carta che avrà, di norma, cadenza annuale, per l'anno 2010.

Parte Seconda
ORGANI ISTITUZIONALI E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

ORGANI

Sono organi della Camera di Commercio:

- Il Consiglio;
- La Giunta;
- Il Presidente;
- Il Collegio dei Revisori dei Conti.

Il Consiglio

È l'organo politico di programmazione, di indirizzo e di controllo dell'attività dell'Ente ed esercita le seguenti funzioni, previste dallo Statuto:

a) predispone e delibera lo Statuto e i Regolamenti di competenza e le relative modifiche;

b) elegge tra i suoi componenti, con distinte votazioni, il Presidente e la Giunta;

c) nomina i membri del Collegio dei Revisori dei Conti, ai sensi e nell'ambito di quanto previsto dalla legge 580/93;

d) determina gli indirizzi generali dell'attività della Camera di Commercio;

e) programma l'attività della Camera di Commercio attraverso la predisposizione di programmi pluriennali e di loro modificazioni o integrazioni;

f) delibera il bilancio preventivo, le sue variazioni ed il conto consuntivo;

g) delibera gli emolumenti per i componenti degli organi camerali, delle Commissioni, comitati o altri organi collegiali previsti da norme legislative, regolamentari o statutarie, in conformità ai criteri di legge;

h) svolge funzioni di controllo e supervisione sull'attuazione degli indirizzi generali e dei piani di attività deliberati dal Consiglio;

i) espleta opera di vigilanza sulla correttezza degli atti camerali, in ciò supportato dal Collegio dei Revisori dei Conti;

j) istituisce apposite Commissioni consiliari per l'esame e lo studio di specifiche problematiche attinenti la missione e le funzioni camerali;

k) delibera, al verificarsi delle condizioni di legge, il ricorso alle conferenze di servizi per l'esame contestuale e la soluzione di problematiche che investano interessi pubblici al fine di una soluzione congiunta di tali problemi;

l) approva, su proposta della Giunta, i contratti di programma da sottoscrivere con le società partecipate, ai sensi del comma 2 dell'art.67 dello Statuto;

m) esprime il proprio avviso, su richiesta della Giunta camerale, su atti, programmi ed iniziative. In tal caso il Consiglio è riunito con procedura d'urgenza e deve pronunciarsi entro trenta giorni dalla richiesta da parte della Giunta camerale;

n) adempie ad ogni altra funzione prevista dalle Leggi statali e regionali, dai Regolamenti e dallo Statuto.

Con Decreto del Presidente della Giunta della Regione Puglia n. 568 del 20 giugno 2008 è stato costituito il terzo **Consiglio della Camera di Commercio di Foggia**, in attuazione del dettato di cui all'art. 10 della legge n. 580/93.

È composto da 27 consiglieri in rappresentanza dei diversi settori economici:

CONSIGLIERE	SETTORE
ZANASI Eliseo	*Presidente* - TRASPORTI E SPEDIZIONI
SALCUNI Pietro	*Vicepresidente* – AGRICOLTURA
BIANCOFIORE Matteo	COMMERCIO
CAIONE Giovanni Nicola	AGRICOLTURA
CAPOZZI Michelantonio	AGRICOLTURA
CASOLARO Giuseppe	ARTIGIANATO
CAVALLI Vincenzo	COMMERCIO CON L'ESTERO
CESAREO Carmine Antonio	INDUSTRIA
COLANGELO Michele	AGRICOLTURA

DI FRANZA Nicola	ARTIGIANATO
DI IASIO Biagio	COMMERCIO
ERINNIO Giuseppe	ARTIGIANATO
FANTINI Fabrizio	INDUSTRIA
FERRARA Carlo Luigi	ORG. SINDACALI LAVORATORI
FINI Francesco Pio	TURISMO
INNEO Luigi	AGRICOLTURA
LA TORRE Lucia Rosa	COMMERCIO
LEPRI Luigi	AGRICOLTURA
MANCINI Walter Antonio	TUTELA CONSUMATORI E UTENTI
MERCURI Giorgio	COOPERATIVE
MORSILLO Michele	CREDITO E ASSICURAZIONI
PORRECA Fabio	SERVIZI ALLE IMPRESE
PRENCIPE Vincenzo	ATTIVITA' MARITTIME E PESCA
SACCO Umberto	INDUSTRIA
SCAGLIOLA Giuseppe	AGRICOLTURA
SIMONE Carlo	COMMERCIO
STANCA Francesco Saverio	COMMERCIO

Segreteria del Consiglio
Ufficio Affari Generali (3° piano) - tel. 0881-797240/224.

La Giunta

La **Giunta Camerale**, è l'organo esecutivo collegiale della Camera di Commercio; presieduta dal Presidente dell'Ente, svolge le seguenti funzioni:

a) elegge nel proprio seno il Vicepresidente ed adotta il Regolamento interno;

b) attua gli indirizzi generali espressi dal Consiglio mediante atti fondamentali dallo stesso approvati;

c) adotta - nel rispetto del principio della separazione dei poteri tra organi politici e dirigenza - i provvedimenti necessari per la realizzazione del

programma di attività e per la determinazione del fabbisogno di personale;

d) predispone il bilancio preventivo, le sue variazioni ed il conto consuntivo per l'approvazione del Consiglio camerale;

e) delibera la partecipazione della Camera di Commercio a consorzi, società, associazioni e gestioni di aziende e servizi speciali e sulla costituzione di gestioni e aziende speciali e di partenariato;

f) delibera l'istituzione di uffici distaccati in altri Comuni della circoscrizione territoriale di competenza;

g) riferisce al Consiglio almeno due volte all'anno, o su richiesta dello stesso, sulla propria attività e sullo stato di attuazione dei programmi annuale e pluriennale;

h) propone al Consiglio la partecipazione ad accordi di programma, patti territoriali e, in generale, in ordine all'adozione di moduli collaborativi con altre pubbliche amministrazioni e con privati;

i) delibera la promozione, realizzazione e gestione di strutture ed infrastrutture di interesse generale di livello locale, regionale o nazionale nel rispetto degli indirizzi del Consiglio;

j) delibera sulla costituzione della Commissione arbitrale e delle Commissioni di conciliazione nonché la predisposizione dei contratti-tipo ed il controllo sulla presenza di clausole inique nei contratti, sulla base dei Regolamenti del Consiglio;

k) delibera la costituzione di parte civile nei giudizi relativi ai delitti contro l'economia pubblica, l'industria ed il commercio, nonché la promozione dell'azione per la repressione della concorrenza sleale ai sensi dell'art. 2601 codice civile;

l) formula - sentito il Consiglio camerale o su proposta di quest'ultimo - pareri e proposte alle Amministrazioni dello Stato, alla Regione, alla Provincia, ai Comuni della circoscrizione nonché agli altri enti pubblici che nella medesima hanno la propria sede;

m) definisce gli obiettivi ed i programmi da attuare nella gestione amministrativa;

n) verifica la rispondenza dell'attività di gestione dei Dirigenti agli obiettivi fissati dalle direttive generali e verifica l'adeguatezza del funzionamen-

to degli uffici e delle aziende speciali in relazione agli obiettivi ed ai programmi e sulla scorta delle risultanze del controllo di gestione;

o) approva la Carta dei Servizi della Camera di Commercio e la Guida ai servizi camerali;

p) provvede alle nomine dei rappresentanti della Camera di Commercio nei vari organismi scegliendoli prioritariamente tra i Consiglieri o, comunque, tra chi è legato da un rapporto di servizio con l'Ente.

Adotta ogni altro atto che non sia specificatamente attribuito dalla Legge, dallo Statuto e dal Regolamento al Consiglio, al Presidente ovvero specifica competenza del Segretario Generale o dei Dirigenti.

La Giunta, eletta il 25/07/2008, risulta attualmente così composta:
- ZANASI Eliseo Antonio - Presidente
- SALCUNI Pietro - Vice Presidente
- BIANCOFIORE Matteo
- CASOLARO Giuseppe
- CESAREO Carmine Antonio
- COLANGELO Michele
- ERINNIO Giuseppe
- LEPRI Luigi
- PORRECA Fabio
- SIMONE Carlo

Segreteria di Giunta
Ufficio Affari Generali (3° piano) - tel. 0881-797240/224.

Il Presidente

Il **Presidente** esercita le funzioni, che non sono delegabili, attribuitegli dalla Legge, dallo Statuto dell'Ente e dal Regolamento della Giunta Camerale. In particolare:

a) ha la rappresentanza politica ed istituzionale della Camera, del Consiglio e della Giunta, nei confronti delle altre Camere ed Istituzioni pubbliche, degli organi di Governo nazionale e regionale, degli organi comunitari ed internazionali, nonché di ogni altro soggetto pubblico e privato, promuovendo e tutelando l'immagine e l'attività del sistema del-

le imprese e dell'economia del territorio, nel rispetto della missione camerale cosi come definita nello Statuto;

b) è il rappresentante legale della Camera di Commercio ed in quanto tale svolge le funzioni attribuitegli dalla legge sugli atti camerali di tipo amministrativo. Il Presidente rappresenta in giudizio la Camera di Commercio;

c) convoca, in via ordinaria e straordinaria, e presiede il Consiglio camerale, disponendone l'ordine del giorno nelle modalità previste dallo Statuto;

d) convoca, in via ordinaria e straordinaria, e presiede la Giunta camerale disponendone l'ordine del giorno nelle modalità previste dallo Statuto;

e) indirizza e promuove l'attività camerale, anche coordinando le funzioni del Segretario Generale, nell'ambito dei deliberati del Consiglio e della Giunta;

f) verifica gli andamenti di attività della Camera, controlla il rispetto dei deliberati del Consiglio e della Giunta e relaziona ai suddetti organi con le modalità previste dai rispettivi Regolamenti;

g) in caso di urgenza, il Presidente può adottare gli atti di competenza della Giunta, salvo ratifica, secondo la procedura di cui all'art. 30, terzo comma dello Statuto.

In caso di assenza o impedimento temporaneo, le funzioni del Presidente sono svolte dal Vicepresidente.

La carica di Presidente della Camera di Commercio di Foggia è ricoperta dall'**Ing. Eliseo Zanasi** dal 08-07-2008, mentre la carica di Vice Presidente è attualmente ricoperta dal **Sig. Pietro Salcuni**.

Segreteria del Presidente
Ufficio di segreteria (1° piano)
tel. 0881-797241 - fax 0881-726046
e-mail: segreteria.presidenza@fg.camcom.it

Il Collegio dei Revisori dei Conti

Il **Collegio dei revisori dei conti** svolge i compiti previsti dalla Legge e dallo Statuto e collabora con il Consiglio nella sua funzione di controllo e di indirizzo, esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione della Camera di Commercio; in particolar modo, come confermato dal D.P.R. n. 254 del 2 novembre 2005, esercita il controllo sulla gestione dell'Ente:

a) effettuando, almeno ogni trimestre, controlli e riscontri sulla consistenza di cassa, sull'esistenza dei valori di titoli di proprietà, sui depositi ed i titoli a custodia;

b) verificando la regolarità della gestione e la conformità della stessa alle norme di legge, di statuto e regolamenti;

c) vigilando sulla regolarità delle scritture contabili;

d) esaminando il preventivo economico e il bilancio di esercizio, esprimendosi sugli stessi con apposite relazioni.

Il Collegio dei revisori dei conti risulta così composto:

- Dott. Alfonso Minerva con funzioni di Presidente - nominato dal Ministero dell'economia e delle finanze.
- Rag. Raffaele La Torre – nominato dal Ministero delle attività produttive.
- Rag. Matteo Ricucci - nominato dalla Regione Puglia.
  Supplenti Dott. Giuseppe Potito Di Carlo e Dott.ssa Anna Marino.

Segreteria del Collegio dei Revisori dei Conti
Ufficio di Ragioneria (3° piano)
tel. 0881-797223
fax 0881-797315

DIRIGENZA

Il Segretario Generale, coadiuvato dai Dirigenti, provvede ad attuare gli indirizzi e gli obiettivi stabiliti dagli organi di governo; a tal fine sovrintende alla gestione complessiva dell'Ente, perseguendo livelli ottimali di efficacia e di efficienza e garantendo l'unitarietà ed il coordinamento dell'azione amministrativa.

Il Segretario Generale

Il Segretario Generale sviluppa ogni attività idonea al raggiungimento dei fini sopra esposti, ed in particolare:

a) svolge opera di coordinamento nella traduzione delle linee di indirizzo espresse dagli organi di governo in obiettivi, piani e programmi di attività, assicurando congiuntamente ai Dirigenti di Area la fattibilità organizzativa ed economica complessiva delle proposte e formulando le indicazioni definitive riguardo all'assegnazione delle risorse disponibili. Tale azione è attuata individuando e sviluppando strumenti, criteri e procedure predefinite che permettano all'Ente di attivare una gestione programmata della propria attività;

b) promuove lo sviluppo dell'Ente assicurando altresì ogni intervento di carattere organizzativo e gestionale - ivi compresa l'assegnazione delle risorse alle singole Aree - necessario al fine di superare ostacoli alla funzionalità ed all'efficienza dell'Ente medesimo;

c) attiva strumenti di analisi tramite indicatori desunti dall'attività di programmazione dell'Ente che permettano di osservare e controllare adeguatamente gli stadi di avanzamento della gestione e delle attività, nonché gli eventuali scostamenti;

d) esercita i poteri di spesa nei limiti delle previsioni dei singoli programmi approvati dalla Giunta, fissando altresì i limiti di valore della spesa per i Dirigenti delle Aree;

e) sovrintende allo svolgimento delle funzioni dei Dirigenti e ne coordina l'attività al fine di assicurare la snellezza e l'efficienza dei processi di lavoro e l'uniformità dei procedimenti;

f) esercita opera di impulso e supervisione dei progetti di rilevanza strategica per l'Ente;

g) segue l'evoluzione del contesto ambientale ed istituzionale di riferimento al fine di assicurare il costante sviluppo dei servizi, innovando l'attività e comunque assicurando le condizioni di funzionamento dell'Ente;

h) presidia e attua proposte, di concerto con il Dirigente di ciascuna Area, relativamente all'organizzazione dell'Ente e delle Aree secondo criteri di flessibilità, economicità e produttività;

i) esercita con proprio atto, in caso di accertata e prolungata inerzia, e previa contestazione, potere sostitutivo su specifiche materie nei riguardi dei Dirigenti;

j) decide sui ricorsi presentati avverso le determinazioni dirigenziali sulle quali esercita il potere di annullamento;

k) elabora le linee generali della gestione del personale dell'Ente anche per la parte inerente al trattamento economico accessorio;

l) cura e gestisce i rapporti sindacali;

m) sottoscrive i contratti individuali di lavoro;

n) formula direttive per la determinazione degli orari di servizio, di lavoro e di apertura al pubblico;

o) promuove le liti e resiste alle stesse, con i poteri di conciliazione e di transazione;

p) è responsabile dell'Ufficio per i procedimenti disciplinari di cui all'art. 55 del Decreto Legislativo 165/2001. In tale veste può comminare le sanzioni disciplinari previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro.

Il Segretario Generale svolge, inoltre, ogni altra attività necessaria a coadiuvare il processo decisionale degli organi di governo dell'Ente e la trasparenza dell'attività amministrativa, partecipando alle riunioni del Consiglio e della Giunta, senza diritto di voto, fornendo pareri e consulenze, elaborando deduzioni sui rilievi formulati dagli organi di vigilanza, nonché svolgendo ogni altra attività richiesta dallo Statuto e dalle normative vigenti.

In casi di assoluta e comprovata necessità, ed in relazione alla continuità del servizio, può assumere la responsabilità diretta della conduzione di un'Area.

Il Segretario Generale dell'Ente è anche Direttore Generale delle Aziende Speciali della Camera di Commercio.

La carica di Segretario Generale della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Foggia è ricoperta, dal 1° giugno 2003, dal **Dott. Matteo di Mauro**.

Segreteria del Segretario Generale Ufficio di Segreteria (1° piano)
tel. 0881-797236
fax 0881-726046
e-mail: segreteria.generale@fg.camcom.it

Il Vice Segretario Generale

Il Vice Segretario Generale è nominato dalla Giunta tra i Dirigenti, su proposta del Segretario Generale, per lo svolgimento delle funzioni vicarie del Segretario Generale, per coadiuvarlo e sostituirlo nei casi di vacanza, di assenza o di impedimento.

Nel caso di assenza contemporanea del Segretario Generale e del Vice Segretario Generale, le funzioni sono svolte dal Dirigente che segue nell'ordine gerarchico.

La carica di Vice Segretario Generale è attualmente ricoperta dal Dott. Giuseppe Santoro.

Il Dirigente di Area o di Progetto

Il Dirigente di Area o di Progetto, nell'ambito della programmazione complessiva dell'Ente, è responsabile della conformità degli atti alle leggi, della qualità dei servizi erogati e della economicità della gestione dell'Area o del Progetto; nell'esercizio di tale responsabilità il Dirigente ha autonomia nella gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali attribuite all'Area, ovvero al Progetto, dal Segretario Generale nell'ambito della programmazione complessiva dell'Ente.

Dirigenti della Camera di Commercio di Foggia sono:

- *Dott. Michele Villani*
  Area I "Servizi anagrafici e certificativi e regolazione del mercato" e Servizio V - "Statistica";
- *Dott. Giuseppe Santoro*
  Area III "Servizi generali e gestione risorse" e Servizio VI "Promozione e Sviluppo economico".

ORGANO DI VALUTAZIONE STRATEGICA

L'Organo di Valutazione strategica previsto dall'art. 35 del D.P.R. 254/05 (già Nucleo di Valutazione come da art. 59 dello statuto camerale), è un organismo collegiale, nominato dalla Giunta, che opera in posizione di autonomia all'interno della Camera di Commercio e risponde esclusivamente al Consiglio, alla Giunta e al Presidente.

L'Organo di valutazione strategica analizza il funzionamento dell'ente, utilizzando appositi indicatori di attività e di risultato e redigendo relazioni periodiche ed annuali al Presidente, alla Giunta e al Collegio dei revisori dei conti sull'andamento delle stesse attività; effettua un monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati e sul grado di soddisfacimento dell'utenza. Fornisce alla Giunta elementi di giudizio per la valutazione del Segretario Generale e allo stesso per la valutazione dei dirigenti.

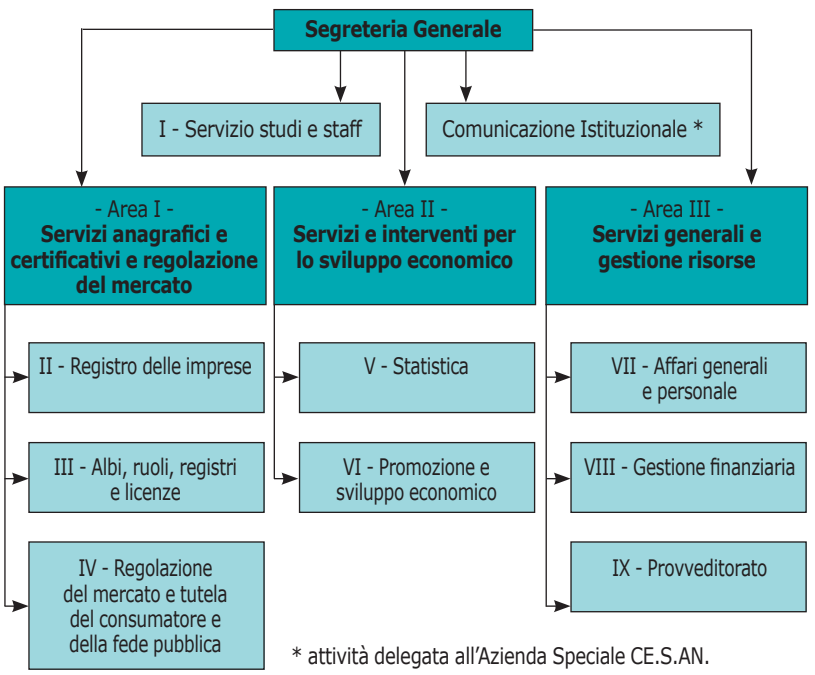
È composto da tre membri, di cui uno con funzioni di Presidente, in possesso di esperienza qualificata nella gestione economica e nella verifica dei risultati, scelti tra persone che – per cultura, professionalità e prestigio – assicurino il massimo grado di imparzialità e di obiettività delle valutazioni nonché un costante apporto al miglioramento dell'efficienza, dell'economicità e della correttezza amministrativa della gestione.

L'Organo di valutazione strategica risulta, attualmente, così compsoto:

- Prof. Antonio Muscio con funzioni di Presidente – Rettore dell'Università degli Studi di Foggia.
- Prof. Maurizio Ricci - Preside della Facoltà di Giurisprudenza dell'Università degli Studi di Foggia.
- Dott. Stefano Cancellaro – Direttore dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato.

Segreteria dell'Organo di valutazione strategica
Ufficio controllo di gestione (1° piano)
tel. 0881-797272.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA



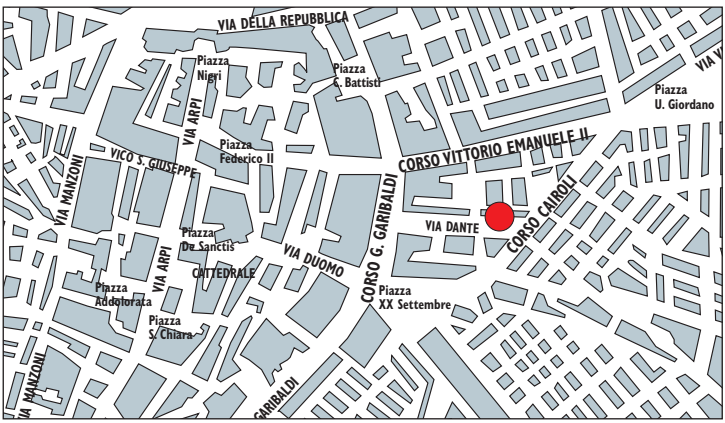
* attività delegata all'Azienda Speciale CE.S.AN.

INFORMAZIONI GENERALI

Ubicazione sede camerale e principali riferimenti

Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Foggia
Via Dante Alighieri, 27 - 71100 Foggia
tel. **0881-797111** - fax **0881-726046**
indirizzo di posta elettronica istituzionale:
segreteria.generale@fg.camcom.it
indirizzo di posta elettronica certificata:
cciaa@fg.legalmail.camcom.it *
sito internet: **www.fg.camcom.it**

* da utilizzare se possessori di una casella di posta elettronica certificata (PEC)



Orari di apertura al pubblico degli uffici

mattino: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00
pomeriggio: dal lunedì al giovedì dalle ore 15,30 alle ore 16,30 **

** l'apertura pomeridiana dello Sportello per l'Internazionalizzazione e della Comm. Prov. Artigianato è limitata alle giornate di martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle ore 16,30.

Numero Verde Registro Imprese **800-482929** - per informazioni telefoniche sul Registro Imprese dalle ore 9,30 alle ore 13,00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 15,30 alle ore 17,00 dal lunedì al giovedì.

L'Ufficio Diritto Annuale è disponibile per rilasciare informazioni telefoniche alla chiusura degli sportelli, dalle ore 12,00 alle ore 13,00, dal lunedì al venerdì.

Conti correnti postali

Alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Foggia sono intestati i seguenti conti correnti:

- **22826713** "Registro Imprese" per il pagamento di tutti i diritti relativi al Registro Imprese (iscrizioni, modifiche, cancellazioni, deposito bilanci, ecc.);
- **11615713** "Diritto annuale" per il pagamento del diritto annuale in fase di prima iscrizione e per regolarizzazioni concordate con l'ufficio;
- **12289757** "Servizio Telemaco" per il pagamento dei diritti di segreteria relativi al rilascio della Carta Nazionale dei Servizi e per l'acquisto di carta filigranata e contromarche necessarie per il rilascio di certificati on-line;
- **400713** "M.U.D." per il pagamento dei diritti di segreteria relativi alla presentazione del Modello Unico di Dichiarazione ambientale;
- **11243714** "Generale" da utilizzare per il pagamento dei diritti non compresi nelle quattro categorie sopra elencate (es. diritti ufficio metrico, albi e ruoli, agenti e rappresentanti, esami, canone di utilizzo sale riunioni e convegni, corsi di formazione, diritti Commissione Provinciale Artigianato, ecc.).

Al fine di rendere le procedure amministrative più veloci, si invitano gli utenti ad una corretta indicazione della causale del versamento.

Parte Terza
servizio I "studi e staff"

Responsabile del servizio
Dott. Alessandro Onorato

1.1 Ufficio di segreteria

Ubicazione uffici 1° piano della sede camerale

Informazioni

Segreteria generale
tel. 0881-797236 - fax 0881-726046
e-mail: segreteria.generale@fg.camcom.it

Segreteria di presidenza
tel. 0881-797241 - fax 0881-726046
e-mail: segreteria.presidenza@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Segreteria del Segretario Generale e del Presidente
- Gestione sale riunioni e convegni
- Gestione funzionale degli automezzi camerali
- Pianificazione della formazione del personale

1.2 Ufficio relazioni con il pubblico

Ubicazione ufficio piano terra della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797348
fax 0881-726046
e-mail: urp@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Informazioni di carattere generale sulla struttura organizzativa dell'Ente, sui responsabili dei procedimenti e su atti e stato dei procedimenti.
- Diritto di partecipazione e accesso ai documenti amministrativi
- Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti
- Gestione dei reclami e dei suggerimenti *
- Proposte di miglioramento dei rapporti con l'utenza
- Trattamento dati personali
- Carta dei servizi

* Il modello per la presentazione di reclami, suggerimenti ed osservazioni è presente come "Allegato A" di questa pubblicazione, può essere scaricato dal sito **www.fg.camcom.it** oppure può essere ritirato presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Servizi

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Risposta a richiesta di accesso ai documenti amministrativi	30 gg. dalla presentazione della domanda	20 gg. dalla presentazione della domanda
Risposta al reclamo formale	non previsti	20 gg. dalla presentazione del reclamo

1.3 Ufficio controllo di gestione

Ubicazione ufficio 1° piano della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797272 - fax 0881-726046
e-mail: controllo.gestione@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Supporto all'organo di valutazione strategica
- Supporto al controllo di gestione
- Banche dati partecipazioni, commissioni e rappresentanze esterne

1.4 Ufficio studi

Ubicazione ufficio 4° piano della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797203 / 289 / 264
fax 0881-726046
e-mail: studi@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Studi e analisi socio-economiche
- Rapporti con le aziende speciali
- Supporto alla programmazione degli obiettivi annuali e pluriennali dell'Ente
- Biblioteca

*La **biblioteca** della Camera di Commercio di Foggia assolve la funzione di centro di documentazione per l'Ente, per i propri servizi e per l'utenza esterna (enti istituzionali, associazioni di categoria, professionisti, studiosi e studenti) che ad essa possono accedere liberamente.*
Tale funzione è assicurata da un considerevole patrimonio librario specializzato in materie socio-economiche e da sistemi di pubblicizzazione, quali: banche dati, indagini di settore, servizi di consulenza ed interscambio di documentazione con altre biblioteche ed enti istituzionali.

1.5 Ufficio organismo di certificazione

Ubicazione ufficio piano terra sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797279 / 281

fax 0881-726046

Funzioni ed attività

- Segreteria tecnica ed amministrativa dell'Organismo di Certificazione e Controllo dei prodotti a marchio registrato.

PARTE QUARTA
COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

(attività delegata all'Az. Speciale CE.S.AN.)

Responsabile
Anna Maria Grilli

Ubicazione ufficio 6° piano della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797231 - fax 0881-725829
e-mail: ufficio.comunicazione@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Comunicazione istituzionale
- Editoria periodica e pubblicazioni istituzionali
- Ufficio stampa
- Organizzazione eventi
- Comunicazione aziende speciali
- Gestione sito internet www.fg.camcom.it

Servizi

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Invio delle pubblicazioni periodiche cartacee	non previsto	10 gg. dalla stampa
Disponibilità sul sito dell'Ente delle pubblicazioni camerali	non previsto	10 gg. dalla stampa
Informazioni on-line sui provvedimenti adottati dagli organi istituzionali con interesse per l'utenza (bandi di concorso, aste e licitazioni private per lavori e forniture, ecc.)	non previsto	30 gg. antecedenti la scadenza del bando, dell'asta, della licitazione, ecc.

PARTE QUINTA

AREA I "SERVIZI ANAGRAFICI E CERTIFICATIVI E REGOLAZIONE DEL MERCATO"

Dirigente – **Dott. Michele Villani**

Servizio II – "Registro delle imprese"

Responsabile del servizio – **Dott. Raffaele Rendinelli**

2.1 Ufficio iscrizioni, depositi e certificazioni

Ubicazione uffici salone piano terra della sede camerale

Informazioni

(informazioni telefoniche saranno fornite al **Numero Verde 800-482929** dalle ore 9,30 alle ore 13,00, dal lunedì al venerdì e dalle ore 15,30 alle ore 17,00 dal lunedì al giovedì)

tel. 0881-797243/270/260	società	e-mail: ri.societa@fg.camcom.it
tel. 0881-797268/356	ditte ind.	e-mail: ri.ditteindividuali@fg.camcom.it
tel. 0881-797247	elenchi	e-mail: ri.bilanci@fg.camcom.it
tel. 0881-797249/269	bilanci	e-mail: ri.bilanci@fg.camcom.it
fax 0881-797326		

Funzioni ed attività

- Accettazione, istruttoria ed iscrizione denunce e deposito atti su supporto cartaceo informatico/telematico
- Iscrizioni e cancellazioni d'ufficio e di denunce al REA
- Verifiche inerenti attività di commercio all'ingrosso ex d.lgs. 114/98
- Controllo autodichiarazioni e autocertificazioni
- Evasione protocolli intercamerali
- Iscrizione procedure concorsuali
- Iscrizione scioglimenti d'ufficio di cooperative
- Accettazione e istruttoria bilanci e atti
- Rilascio copie, atti e documenti
- Rilascio certificati, visure ed elenchi
- Vidimazione libri e registri
- Predisposizione per l'archiviazione ottica
- Gestione ex archivi tribunali e registro ditte

Servizi

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Iscrizioni, modifiche, cancellazioni su supporto cartaceo	10 gg dalla data di presentazione della domanda completa	10 gg dalla data di presentazione della domanda completa
Iscrizioni, modifiche, cancellazioni su supporto informatico (Fedra)	5 gg dalla data di presentazione della domanda completa	5 gg dalla data di presentazione della domanda completa
Pratiche telematiche (esclusi i bilanci)	5 gg.	5 gg.
Deposito bilanci	5 gg.	5 gg.
Certificati e visure allo sportello	non previsto	a vista *
Rilevazione copie atti societari e bilanci archivio ottico	30 gg.	15 gg.
Rilascio copie atti societari e bilanci archivio cartaceo	30 gg.	15 gg.
Vidimazione libri sociali	30 gg.	7 gg.
Rilascio elenchi registro imprese su supporto cartaceo o informatico	30 gg.	5 gg.

* tempo di attesa: medio "10 minuti" – massimo "30 minuti"

2.2 Ufficio Telemaco

Ubicazione ufficio salone piano terra della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797228 - fax 0881-797326
e-mail: ri.telemaco@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Rilascio e rinnovo dispositivi di firma digitale: Carta Nazionale dei Servizi e Business Key

- Gestione rapporti con associazioni (convenzioni Telemaco, ecc.)
- Supporto sportelli "Più Camera"
- Gestione contratti Telemaco Pay
- Rilascio caselle di Posta Elettronica Certificata "Legalmail"
- Vendita lettori smart-card

Servizi

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Rilascio e rinnovo dispositivi di firma digitale: Carta Nazionale dei Servizi e Business Key	non previsto	5 gg. lavorativi dalla prenotazione
Convenzioni Telemaco	non previsto	stipula a vista * attivazione 24 ore dalla stipula della convenzione
Contratti Telemaco	non previsto	stipula a vista * attivazione 24 ore dalla stipula del contratto
Caselle di Posta Elettronica Certificata "Legalmail"	non previsto	rilascio PEC, user-id e password a vista * attivazione della casella nei 3 gg. lavorativi successivi

* tempo di attesa: medio "15 minuti" – massimo "45 minuti"

2.3 Ufficio contenzioso

Informazioni

Sanzioni Registro Imprese
2° piano della sede camerale
tel. 0881-797276
fax 0881-797308
e-mail: ri.sanzioni@fg.camcom.it

Procedure concorsuali e rifiuti
salone piano terra della sede camerale
tel. 0881-797335
fax 0881-797355
e-mail: ri.rifiuti@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Sanzioni per omesso rispetto dei termini di presentazione denunce, di deposito bilanci e atti e di convocazione organi
- Predisposizione provvedimenti di rifiuto
- Annullamento protocolli di pratiche rifiutate
- Procedure concorsuali

Servizi

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Procedure concorsuali	iscrizione del fallimento entro 24 ore dal ricevimento	iscrizione del fallimento entro 24 ore dal ricevimento
Notifica provvedimenti di rifiuto	non previsto	entro 10 gg. lavorativi dalla mancata regolarizzazione
Notifica sanzioni amministrative	entro 90 gg. dall'accertamento	entro 90 gg. dall'accertamento

Servizio III – "Albi, ruoli, registri e licenze"

Responsabile del servizio – **Sig. Giuseppe Tavoliere**

3.1 Ufficio albi, ruoli, registri e licenze

Albi, ruoli e registri

Ubicazione uffici salone piano terra della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797211 / 267 - fax 0881-797306
e-mail: albi.ruoli@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Registro imprese installatrici (legge 46/90)
- Registro imprese di autoriparazione (legge 122/92)
- Registro imprese di pulizia (legge 82/94) attività di disinfestazione, de-rattizzazione e sanificazione

- Registro produttori apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)
- Registro somministrazione alimenti e bevande (ex REC)
- Ruolo agenti e rappresentanti di commercio
- Ruolo agenti di affari in mediazione
- Ruolo periti ed esperti
- Ruolo stimatori e pesatori pubblici
- Ruolo dei conducenti dei veicoli non di linea
- Rapporti con Isvap e altri soggetti relativi agli albi nazionali in materia assicurativa

Servizi

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Verifica dei requisiti per l'esercizio dell'attività di installazione di impianti	60 gg.	60 gg.
Iscrizione nell'elenco dei soggetti abilitati alle verifiche in materia di sicurezza degli impianti	entro il 31/3 di ogni anno, invio dell'elenco al Ministero delle Attività Produttive per l'approvazione	entro il 31/3 di ogni anno, invio dell'elenco al Ministero delle Attività Produttive per l'approvazione
Verifica dei requisiti per l'esercizio dell'attività di autoriparazione	60 gg.	60 gg.
Verifica dei requisiti per l'esercizio dell'attività di pulizia	60 gg.	60 gg.
Certificazioni e idoneità per l'attività di somministrazione di alimenti e bevande (ex REC)	60 gg.	60 gg.
Iscrizioni, modificazioni e cancellazioni nel Ruolo Agenti e Rappresentanti di commercio	60 gg.	60 gg.

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Iscrizioni, modificazioni e cancellazioni nel Ruolo Agenti di Affari in mediazione	60 gg.	60 gg.
Iscrizioni, modificazioni e cancellazioni nel Ruolo Periti ed Esperti	60 gg.	60 gg.
Iscrizioni, modificazioni e cancellazioni ruolo stimatori e pesatori pubblici	60 gg.	60 gg.
Iscrizione, modificazione e cancellazione "Imprese di Facchinaggio"	60 gg.	60 gg.
Emissione certificati di iscrizione in albi registri e ruoli	non previsto	a vista *

* tempo di attesa: medio "5 minuti" – massimo "30 minuti"

Agricoltura

Ubicazione ufficio salone piano terra della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797284 - fax 0881-797306
e-mail: agricoltura@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Gestione vigneti e vini d.o.c. e i.g.t.
- Denunce delle uve
- Gestione commissione di degustazione
- Elenco dei tecnici ed esperti degustatori
- Albo imbottigliatori vini d.o.c. e i.g.t.

Servizi

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Iscrizioni, modifiche e cessazioni Albo Vigneti	30 gg.	10 gg.
Rilascio visure Albo vigneti	non previsto	a vista *
Rilascio ricevute dichiarazione produzione uve	30 gg.	30 gg.
Rilascio dichiarazioni IGT	30 gg.	30 gg.
Prelievo e controllo campioni vini DOC	Il prelievo deve essere effettuato entro 5 gg. dal ricevimento della domanda L'esame chimico: - entro 12 gg. lavorativi dalla presa in carico dei campioni per i vini novelli - entro 20 gg. lavorativi dalla presa in carico dei campioni per gli altri vini	Il prelievo deve essere effettuato entro 5 gg. dal ricevimento della domanda L'esame chimico: - entro 12 gg. lavorativi dalla presa in carico dei campioni per i vini novelli - entro 20 gg. lavorativi dalla presa in carico dei campioni per gli altri vini
Rilascio attestazione di idoneità o non idoneità	5 gg. dalla riunione della Commissione di Degustazione	5 gg. dalla riunione della Commissione di Degustazione
Comunicazione di non idoneità dall'analisi del laboratorio	5 gg. dalla riunione della Commissione di Degustazione	5 gg. dalla riunione della Commissione di Degustazione

* tempo di attesa: medio "5 minuti" – massimo "30 minuti"

Licenze

Ubicazione ufficio salone piano terra della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797267 - fax 0881-797306
e-mail: licenze@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Gestione licenze di panificazione
- Gestione licenze di macinazione
- Gestione licenze di attività sementiera

Servizi

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Rilascio / diniego licenza di macinazione e relative modificazioni	60 gg.	60 gg.
Visto annuale su licenza di macinazione	31 gennaio di ogni anno	31 gennaio di ogni anno
Rilascio / diniego licenza produzione materiale sementiero a scopo di vendita	15 gg per invio richiesta parere a Regione Puglia; ulteriori 90 gg entro cui la Regione deve comunicare il parere	15 gg per invio richiesta parere a Regione Puglia; ulteriori 90 gg entro cui la Regione deve comunicare il parere Rilascio/diniego entro 30 gg. dalla ricezione del parere
Voltura / aggiornamento licenza di macinazione che non comporti modifiche e/o trasferimento di impianti	60 gg.	30 gg.
Voltura / aggiornamento licenza di produzione materiale sementiero che non comporti modifiche e/o trasferimento di impianti	60 gg.	30 gg.

Si avvisano gli utenti che la competenza relativa alle attività di panificazione è affidata ai Comuni per effetto del D.L. 4 luglio 2006 convertito nella Legge 4 agosto 2006, n. 248.

3.2 Ufficio protesti

Ubicazione ufficio salone piano terra della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797204 / 205 - fax 0881-797306
e-mail: protesti@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Registro informatico dei protesti
- Visure e certificazioni
- Predisposizione provvedimenti di cancellazione

Servizi

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Registro informatico dei protesti, ricezione elenchi protesti, inserimento e cancellazione dal registro	20 gg.	20 gg.
Ricevimento di istanze di cancellazione, riabilitazione, sospensione effetti protestati	25 gg.	25 gg.
Istruzione pratica, rettifiche e cancellazioni degli aventi diritto	25 gg.	25 gg.
Ricevimento e controllo elenchi mensili consegnati dagli ufficiali levatori, e successiva loro acquisizione e protocollazione	10 gg.	10 gg.
Rilascio visure e certificati protesti	non previsto	a vista *
Determinazioni effetti. Cancellazioni effetti	30 gg.	30 gg.

* tempo di attesa: medio "5 minuti" – massimo "30 minuti"

Servizio IV – "Regolazione del mercato e tutela del consumatore e della fede pubblica"

Responsabile del servizio – **Dott. Pasquale Fracassi**

4.1 Ufficio giustizia alternativa e affari legali

Ubicazione ufficio 4° piano della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797201 / 217 / 221 / 252 - fax 0881-797309
e-mail: depenalizzazione@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Segreteria camera arbitrale e servizio di conciliazione
- Rilevazione clausole vessatorie
- Predisposizione per settori dei contratti-tipo
- Raccolta provinciale degli usi e consuetudini
- Procedimenti sanzionatori per violazioni amministrative su rapporto dei verbalizzanti
- Trattazione affari legali
- Vendite a premio
- Verifiche sulle restituzioni CE agli amidi e fecole

Servizi

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Procedimenti sanzionatori su rapporto dei verbalizzanti	5 anni dalla contestazione dell'illecito o dalla notifica del verbale (termine di prescrizione)	1 anno dalla contestazione dell'illecito o dalla notifica del verbale (termine di prescrizione)
Emissione ruoli esattoriali per la riscossione coattiva delle sanzioni amministrative	5 anni dalla notifica dell'ordinanza (termine di prescrizione)	2 anni dalla notifica dell'ordinanza (termine di prescrizione)

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Verifiche per restituzioni CE agli amidi, fecole e zuccheri utilizzati dalle industrie cartarie, chimiche, farmaceutiche e tessili	5 mesi dalla data di presentazione della domanda	1 mese dalla data di presentazione della domanda
Arbitrato	180 gg. dall'accettazione della nomina	180 gg. dall'accettazione della nomina
Conciliazione obbligatoria	30 gg.	30 gg.
Conciliazione facoltativa	60 gg.	60 gg.
Controllo clausole vessatorie e approvazione contratti tipo	a) Su richiesta di parte 145 gg b) su comunicazione volontaria 165 gg c) approvazione contratti tipo, 180 gg. dall'inizio della fase di contrattazione	a) Su richiesta di parte 145 gg b) su comunicazione volontaria 165 gg c) approvazione contratti tipo, 180 gg. dall'inizio della fase di contrattazione

4.2 Ufficio metrico e della proprietà industriale

Ufficio metrico

Ubicazione uffici 2° piano della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797280 / 216 / 253 - fax 0881-797309
e-mail: metrico@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Gestione elenco utenti metrici
- Verifiche degli strumenti di peso e misura
- Gestione registro fabbricanti metrici

- Gestione elenco assegnatari marchi metalli preziosi
- Saggio dei metalli preziosi
- Istruttoria e rilascio carte tachigrafiche
- Istruttoria richieste di autorizzazione al montaggio e/o riparazione dei cronotachigrafi
- Controllo sulla conformità di prodotti e procedure alle disposizioni normative di settore

Servizi

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Rilascio certificazione avvenuto deposito marchio di fabbrica per fabbricanti metrici	30 gg.	30 gg.
Controllo documentazione ed invio Ufficio Centrale Metrico pratiche per ammissione alla verificazione nuovi strumenti di misura	30 gg.	30 gg.
Rilascio concessione conformità metrologica	60 gg.	60 gg.
Rilascio certificato di scarico per strumenti provenienti dall'estero a seguito di verifica prima	30 gg.	30 gg.
Iscrizione elenco utenti metrici e variazioni	30 gg.	30 gg.
Verificazione prima strumenti metrici	30 gg.	30 gg.
Collaudo posa in opera strumenti fissi e contestuale verifica periodica	30 gg.	30 gg.
Prima verificazione strumenti metrici	60 gg.	60 gg.
Verificazione periodica strumenti metrici	180 gg.	180 gg.

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Procedimento riconoscimento idoneità di laboratori a svolgere la verificazione periodica	60 gg.	60 gg.
Istruttoria domanda di autorizzazione al montaggio e riparazione cronotachigrafi CEE	40 gg.	40 gg.
Assegnazione marchio metalli preziosi e gestione del Registro degli assegnatari	60 gg.	60 gg.
Sopralluogo tecnico per il rilascio del nulla osta per l'assegnazione del marchio	30 gg.	30 gg.
Inoltro richiesta per ricavo punzoni per marchio di identificazione	10 gg.	10 gg.
Rilascio carte tachigrafiche	_____	30 gg.
Deformazione punzoni ritirati	30 gg.	30 gg.
Comunicazione sulla Gazzetta Ufficiale cessazione marchi	30 gg.	30 gg.
Procedimento abilitazione laboratori di analisi per il saggio dei metalli preziosi	90 gg.	90 gg.

Proprietà industriale

Ubicazione ufficio 4° piano della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797202 - fax 0881-797309
e-mail: brevetti@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Verbalizzazione depositi brevetti, marchi e modelli
- Gestione banca dati in materia di proprietà industriale

Servizi

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Deposito marchi nazionali ed internazionali	non previsti	a vista *
Deposito istanze di brevetto per invenzioni industriali	non previsti	a vista *
Deposito istanze di brevetto per modelli industriali	non previsti	a vista *
Deposito istanze di brevetto per disegni e modelli	non previsti	a vista *
Deposito seguiti brevettuali: tasse, trascrizioni, riserve annotazioni e istanze varie	non previsti	a vista *
Consulenza all'utenza e ricerche in materia di proprietà industriale sulla banca dati nazionale dell'UIBM	non previsti	a vista *
Consegna dei titoli di proprietà industriale rilasciati dall'UIBM ai depositanti della provincia (convocazione dell'utente)	non previsti	7 gg.

* tempo di attesa: medio "1 ora" – massimo "4 ore"

4.3 Ufficio prezzi e sala contrattazioni

Ubicazione ufficio 4° piano della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797277 / 234 - fax 0881-797309
e-mail: prezzi@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Segreteria delle commissioni prezzi
- Redazione e pubblicazione listino prezzi
- Rilevazione e certificazione prezzi e tariffe
- Gestione sala contrattazioni
- Deposito listini e tariffari
- Compilazione medie mensili e annuali

Servizi

Descrizione prodotto	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Rilascio di certificati relativi ai prezzi alla produzione e all'ingrosso	non previsti	3 gg. lavorativi
Deposito dei listini di vendita per il mercato interno	non previsti	3 gg. lavorativi
Rilascio visti su listini prezzi depositati	non previsti	3 gg. lavorativi
Rilevazione prezzi all'ingrosso e pubblicazione dei listini settimanali	non previsti	settimanale
Compilazione delle medie mensili e annuali	non previsti	periodica mensile ed annuale

I prezzi sono accertati dall'ufficio con l'ausilio di apposite commissioni formate da operatori del settore interessato e composte in modo tale da garantire il contraddittorio tra le associazioni di categoria interessate alla filiera del prodotto.
Attualmente la commissione è unica in relazione alle seguenti gamme merceologiche:

- **cereali-sfarinati-foraggi-paste alimentari**
  (a cadenza settimanale)

e si riunisce, settimanalmente, nel quartiere fieristico di Foggia dove ha sede la sala contrattazioni della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Foggia.

6 PARTE SESTA

AREA II "SERVIZI E INTERVENTI PER LO SVILUPPO ECONOMICO"

Servizio V – "Statistica"

Responsabile del servizio – **Dott. Aldo Di Mola**

Ubicazione uffici 4° piano della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797245 / 346 / 234 / 262 - fax 0881-726046
e-mail: statistica@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Indagini statistiche su fenomeni economici e sociali non rientranti nell'ambito del SISTAN
- Indagini elaborazioni statistiche
- Ufficio provinciale di censimento
- Rilascio certificati indici Istat
- Informazioni economico-statistiche
- Modelli in materia ambientale (M.U.D.)

Servizi

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Elaborazioni statistiche istituzionali	non previsti	10 gg. lavorativi dalla domanda
Rilascio attestazioni/certificati dati statistici di produzione interna ed esterna	non previsti	3 gg. lavorativi dalla domanda
Formulazione di pareri con riferimento ad attività di valutazione	non previsti	15 gg.lavorativi dalla domanda

Servizio VI – "Promozione e sviluppo economico"

Responsabile del servizio – **Dott.ssa Giovanna Nardacchione**

6.1 Ufficio internazionalizzazione e competitività delle imprese

Ubicazione uffici 5° piano della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797200 / 285 - fax 0881-797207
e-mail: internazionalizzazione@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Certificati di origine, numero meccanografico import-export, carnet ATA, marchio INE e altre certificazioni per l'estero
- Euro Info Centre IT 391
- Cooperazione e partenariato internazionale
- Informazione, assistenza ed orientamento sui mercati esteri
- Organizzazione iniziative all'estero (missioni, workshop, progetti)

Servizi

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Emissione certificati di origine	non previsti	a vista *
Emissione carnet Ata	48 ore dalla presentazione della domanda	48 ore dalla presentazione della domanda
Assegnazione numero meccanografico per l'estero, SDOE, banche dati estero	non previsti	a vista previa presentazione della documentazione completa *
Visti di ingresso/uscita, certificazione libera vendita, listini, dichiarazioni, certificazioni di altri Entie altre certificazioni per l'estero	non previsti	a vista previa presentazione della documentazione completa *

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Visti su fatture	non previsti	a vista previa presentazione della documentazione completa *
Marchio INE	20 gg. dalla presentazione della documentazione	20 gg. dalla presentazione della documentazione completa per l'istruttoria e la trasmissione all'Istituto Commercio Estero

* tempo di attesa: medio "5 minuti" – massimo "30 minuti"

6.2 Ufficio sviluppo economico e programmi comunitari

Ubicazione uffici 5° piano della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797244 / 324 / 212 / 248 - fax 0881-797207
e-mail: sviluppo.economico@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Progetti e programmi nazionali e comunitari
- Attività promozionale, fiere e mercati nazionali ed esteri
- Nuova imprenditorialità
- Contributi alle Imprese
- Rapporti con organismi di garanzia Fidi
- Segreteria Comitato per la Promozione dell'imprenditoria femminile

7 Parte Settima

Area III "Servizi generali e gestione risorse"

Dirigente – **Dott. Giuseppe Santoro**

Servizio VII – "Affari generali e personale"

Responsabile del servizio – **Dott. Paolo Giuliani**

7.1 Ufficio affari generali

Ubicazione ufficio 3° piano della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797224 / 240 - fax 0881-726046
e-mail: affari.generali@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Istruttoria affari generali
- Supporto operativo funzionamento Giunta e Consiglio
- Raccolta deliberazioni e verbali
- Gestione documentazione amministrativa

Servizi

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Pubblicazione all'albo camerale degli atti deliberativi	7 gg.	7 gg.
Formulazione dei processi verbali delle riunioni della Giunta e del Consiglio camerale	7 gg.	7 gg.

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Concessione di contributi, sovvenzioni e ausili finanziari – attribuzione di vantaggi economici in conformità dell'art.12 della L.241/90: Istruzione, verifica della regolarità amministrativa e proposta di deliberazione per la Giunta	Presentazione della domanda non oltre 30 gg. prima della data di inizio dell'iniziativa. Le domande ammissibili vengono inoltrate al Segretario Generale che ne propone l'inserimento nell'ordine del giorno della prima seduta di Giunta utile. Comunicazione della decisione entro 3 gg. dalla entrata in vigore della delibera (7 gg. dall'affissione all'Albo Camerale)	Presentazione della domanda non oltre 30 gg. prima della data di inizio dell'iniziativa. Le domande ammissibili vengono inoltrate al Segretario Generale che ne propone l'inserimento nell'ordine del giorno della prima seduta di Giunta utile. Comunicazione della decisione entro 3 gg. dalla entrata in vigore della delibera (7 gg. dall'affissione all'Albo Camerale)

7.2 Ufficio personale

Ubicazione ufficio 3° piano della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797226 / 225 - fax 0881-726046
e-mail: personale@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Trattamento giuridico e contrattuale del personale
- Collocamento a riposo
- Gestione del contenzioso del lavoro e dei procedimenti disciplinari
- Redazione conto annuale (parte di competenza)
- Procedure di acquisizione e di sviluppo professionale del personale
- Supporto contrattazione decentrata e relazioni sindacali
- Tenuta fascicoli del personale
- Rilevazione e monitoraggio presenze ed assenze del personale

Servizi

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Procedure di acquisizione del personale	180 gg dalla data di effettuazione delle prove scritte	180 gg dalla data di effettuazione delle prove scritte
Esame domande di mobilità	30 gg. dalla data di ricezione della domanda	30 gg. dalla data di ricezione della domanda

7.3 Ufficio archivio e protocollo

Ubicazione ufficio piano terra della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797348 / 265 - fax 0881-726046
e-mail: protocollo@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Selezione, protocollazione e distribuzione della posta in arrivo
- Gestione archivio di deposito e storico
- Gestione del sistema di protocollazione informatica Prodigi
- Revisione ed aggiornamento del manuale di gestione del protocollo informatico

Servizi

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Protocollazione della posta in entrata e in uscita	3 gg lavorativi	3 gg lavorativi

*L'**archivio** della Camera di Commercio di Foggia, tenuto nel rispetto della normativa vigente in materia di conservazione e sicurezza nei locali interrati della sede camerale, si suddivide in:*

- ***archivio corrente** - complesso dei documenti relativi ad affari e procedimenti amministrativi, tenuto presso gli uffici camerali;*

- ***archivio di deposito*** *- complesso dei documenti relativi ad affari e procedimenti amministrativi conclusi per i quali non risulta più una trasformazione o verso i quali sussistono saltuarie esigenze di consultazione ai fini dell'attività corrente (dove periodicamente ogni struttura organizzativa conferisce i fascicoli delle pratiche chiuse);*
- ***archivio storico*** *- complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministravi conclusi da più anni e destinati alla conservazione permanente.*

Servizio VIII – "Gestione finanziaria"

Responsabile del servizio – **Dott. Luigi Di Pietro**

8.1 Ufficio ragioneria e contabilità

Ubicazione uffici 3° piano della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797210 / 214 / 223 / 273 / 209 / 238 - fax 0881-797315
e-mail: ragioneria@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Predisposizione bilanci di previsione.
- Contabilità economica: emissione mandati e riversali.
- Risultati di gestione: rendiconti, conti economici e stati patrimoniali.
- Conti di verifica.
- Assistenza al Collegio dei Revisori.
- Liquidazione gettoni, missioni, rimborsi, emolumenti ed indennità a soggetti terzi.
- Trattamento economico del personale.
- Gestione indennità di anzianità, fondi di quiescenza e tfr.
- Redazione conto annuale (parte di competenza)
- Assistenza e rendicontazione progetti comunitari.
- Redazione e trasmissione telematica modello unico.
- Redazione modelli 770 semplificato ed ordinario.
- Gestione cud e cedolini stipendi on line.
- Versamento trimestrale IVA
- Dichiarazioni e comunicazioni IVA

Servizi

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Rimborsi diritti non dovuti per errato versamento	non previsto	30 gg.
Pagamento fatture fornitori	30 gg. dalla data di ricevimento della fattura	30 gg. dalla data di ricevimento della fattura

8.2 Ufficio diritto annuale

Ubicazione ufficio salone piano terra della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797222 / 242 - fax 0881-797314
e-mail: diritto.annuale@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Adempimenti amministrativi e contabili, gestione riscossione ordinaria (attività di sportello, contenzioso, registrazione dei pagamenti, ecc.)
- Adempimenti amministrativi e contabili per emissione cartelle (elenco morosi, richiesta e caricamento codici contribuenti)
- Gestione del dopo ruolo esattoriale (sportello, contenzioso, registrazioni contabili, sgravi per inesigibilità, rapporti con il concessionario)
- Istruttoria istanze di rimborso per pagamenti erronei o non dovuti
- Verifica conto giudiziale ruoli
- Aggiornamento archivi verbali inesigibili
- Gestione riscossione sostitutiva dei contributi associativi

Servizi

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Emissione ruoli per la riscossione coattiva del diritto annuale; gestione del dopo ruolo esattoriale; verifica conto giudiziale; aggiornamento archivio dei verbali di inesigibilità	l'emissione dei ruoli avviene entro 10 anni dalla data di scadenza del pagamento. Al concessionario sono concessi tre anni per presentare eventuali domande di inesigibilità	l'emissione dei ruoli avviene entro 10 anni dalla data di scadenza del pagamento. Al concessionario sono concessi tre anni per presentare eventuali domande di inesigibilità
Emissione discarico ruolo esattoriale; a) istruttoria delle istanze di sgravio avanzate dai contribuenti b) istruttoria delle domande di discarico avanzate dal concessionario	a) Tre anni dalla presentazione della domanda di inesigibilità per accogliere la domanda di discarico o per richiedere nuovi elementi di valutazione b) 30 giorni	a) Tre anni dalla presentazione della domanda di inesigibilità per accogliere la domanda di discarico o per richiedere nuovi elementi di valutazione b) 30 giorni
Istruttoria delle istanze di rimborso per pagamenti non dovuti	non previsto	30 gg. dalla presentazione della domanda di rimborso

Servizio IX – "Provveditorato"

Responsabile del servizio – **Dott. Giuseppe Paolicelli**

Ubicazione uffici 3° piano della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797342 / 286 / 323 / 219
fax 0881-797327
e-mail: provveditorato@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

- Gare e lavori, acquisti, forniture, vendite, permute, locazioni e servizi in genere
- Gestione patrimoniale: inventario e manutenzione beni
- Servizio di cassa degli uffici
- Tenuta dei registri e libri di competenza (fatture, magazzino, contratti, ecc.)
- Conservazione e distribuzione valori, pubblicazioni, stampati, cancelleria e materiali
- Liquidazione ed erogazione anticipi spese di missione
- Rendicontazione mensile spese minute ed imputazione capitoli di bilancio
- Rapporti con Istituto cassiere
- Verifica e registrazione versamenti sui vari c.c.p. della Camera
- Amministrazione Telemaco
- Gestione buoni pasto: ordinativi, annotazioni e distribuzione
- Gestione pagamenti alla cassa camerale
- Coordinamento servizi tecnici ed ausiliari

Servizi

Descrizione servizio	Tempi previsti dalla normativa	Standard camerali
Procedimento di aggiudicazione di forniture di beni, servizi e lavori	90 gg. dal ricevimento dell'offerta	90 gg. dal ricevimento dell'offerta

8 Parte Ottava
"Albo artigiani, aziende speciali ed altri servizi"

Commissione Provinciale Artigianato – Regione Puglia

(Struttura operativa regionale che per opportunità logistiche ed operative è ubicata presso lo stabile della Camera di Commercio con la quale condivide i registri informatici)

Presidente – Sig. Gennaro Grassi
Responsabile Ufficio di Segreteria – Dott.ssa Maria Rosa Fascia

Ubicazione uffici 2° piano della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797255 / 256 / 259 - fax 0881-706158 - e-mail: cpa.fg@regione.puglia.it

Orari di apertura al pubblico degli sportelli

mattino: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00
pomeriggio: il martedì ed il giovedì dalle ore 15,30 alle ore 16,30

Funzioni ed attività

L'art. 9 della Legge Q. 443/85, nel costituire l'Albo delle Imprese Artigiane, ha individuato nella Commissione Provinciale per l'Artigianato l'organismo preposto alla sua gestione in ambito provinciale, con funzioni di rappresentanza e tutela dell'artigianato.
La Commissione, nell'ambito territoriale di competenza, svolge le seguenti funzioni:

- provvedere alla tenuta dell' albo provinciale delle imprese artigiane e della separata sezione degli stessi per i consorzi e le società consortili artigiane, nonché alla loro revisione nei termini e con le modalità stabilite dalle leggi vigenti;
- deliberare sulle iscrizioni delle imprese artigiane nell' albo provinciale , dei consorzi e società consortili artigiane nella separata sezione e sulle relative modificazioni e sulla cancellazione dai medesimi, nei casi di perdita dei requisiti previsti agli articoli 2, 3, 4, 5 e 6 della legge 443/1985;
- eseguire accertamenti, anche d'ufficio, sul possesso dei requisiti artigiani

da parte di imprese non iscritte all'Albo o sulla perdita di questi da parte di imprese, consorzi e società consortili qualificati artigiani;
- provvedere con proprie deliberazioni, vincolanti ai fini previdenziali, assistenziali e dell'assicurazione obbligatoria contro l'infortunio e le malattie professionali, all'iscrizione, modificazione e cancellazione dagli elenchi nominativi di cui alla legge 29 dicembre 1956, n.1533 (Assicurazione obbligatoria contro le malattie per gli artigiani) e alla legge 4 luglio 1959, n.463 (Estensione dell'assicurazione obbligatoria per l'invalidità la vecchiaia e i superstiti agli artigiani), e successive modificazioni e integrazioni;
- pubblicare periodicamente una relazione sulla situazione dell'artigianato nella provincia e sull'attività svolta nel settore;
- collaborare, quale organo tecnico-consultivo, con gli enti locali e territoriali in merito ai problemi dell'artigianato anche con interventi specifici finalizzati all'emersione del lavoro non regolare;
- svolgere ogni altro compito loro attribuito dalle leggi statali e regionali.

Dal 1° ottobre 2008 sono entrate in vigore, ai sensi delle disposizioni contenute nella Delibera di G. R. n. 1458 del 1.8.2008, attuativa della legge regionale n. 1 del 19 febbraio 2008 (articolo 28), le norme di semplificazione delle modalità per l'iscrizione, modificazione e cancellazione all'Albo delle imprese artigiane.

Con questa nuova procedura il soggetto interessato, già in possesso dei requisiti soggettivi ed oggettivi, espletati gli adempimenti necessari in materia urbanistica, di sicurezza ed igienico - sanitaria presso le amministrazioni competenti (uffici del Comune e dell'A.S.L., secondo i rispettivi ambiti), è tenuto a presentare entro trenta giorni dalla data di effettivo inizio (modifica o cessazione) dell'attività, la relativa "Comunicazione, la cui modulistica è disponibile sul portale www.sistema.puglia.it, nella sezione Artigianato.

L'ufficio della C.P.A., riscontrata la completezza e la regolarità della Comunicazione, procede direttamente alla registrazione, entro sette giorni dalla data di ricezione della comunicazione e ne dà comunicazione ai Comuni interessati, all'INPS ed all'INAIL.

Azienda Speciale CE.S.AN.
Centro Studi ed Animazione Economica

Presidente – Dott. Raffaele Romano
Direttore – Dott. Matteo di Mauro
Direttore Tecnico – Dott. Giuseppe Longo

Ubicazione uffici 6° piano della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797303 - fax 0881-722859
e-mail: cesan@camcomfg.it

Orari di apertura al pubblico degli sportelli

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Funzioni ed attività

Il CESAN (Centro Studi e Animazione Economica) svolge funzioni tecnico amministrative di assistenza e supporto alle attività promozionali ed istituzionali della Camera di Commercio. L'Azienda fornisce servizi di supporto e assistenza ai sistemi formativi, ai processi di innovazione tecnologica e alle strategie di comunicazione a favore dell'Ente Camerale, delle associazioni e altri enti e delle PMI.
In particolare l'Azienda:

- assolve, su delega dell'Ente Camerale, a funzioni tecnico amministrative di assistenza e supporto alle attività istituzionali;
- promuove, coordina e gestisce progetti di assistenza tecnica, informativa e formativa, alle pmi;
- promuove, coordina e gestisce iniziative progettuali a valere su fonti di finanziamento regionali, nazionali e comunitarie;
- promuove, coordina e gestisce iniziative progettuali sulla società dell'Informazione;
- fornisce ad enti, associazioni e pmi servizi di supporto alle strategie promozionali e di comunicazione;
- elabora studi e ricerche su aspetti del sistema economico locale, anche in collaborazione con l'Ufficio Studi dell'Ente Camerale.

L'operatività dell'Azienda è divisa due Aree Funzionali: **Area Tecnica** e **Area Amministrativa.**

L'area amministrativa assicura lo svolgimento dei compiti necessari per il regolare funzionamento dell'Azienda, mentre l'area tecnica, che cura la gestione delle attività proprie o delegate, si suddivide nelle due seguenti macro-aree:

- **Comunicazione**
  - ✔ supporto e assistenza alle strategie di comunicazione dell'Ente;
  - ✔ attività di editoria;
  - ✔ gestione ufficio stampa;
  - ✔ gestione delle risorse web del sistema camerale locale;
  - ✔ organizzazione di eventi e manifestazioni promozionali a favore di enti pubblici e associazioni di categoria.

- **Animazione Economica**
  - ✔ progettazione su fonti nazionali e comunitarie
  - ✔ studi e ricerche
  - ✔ assistenza alla sensibilizzazione e alla creazione di impresa
  - ✔ marketing territoriale
  - ✔ formative

Az. Speciale LACHIMER
Il Laboratorio Polifunzionale delle Imprese

Presidente – Sig. Giorgio Mercuri
Direttore – Dott. Matteo di Mauro
Direttore Tecnico – Dott. Pasquale Scapicchio

Ubicazione uffici

Via Manfredonia km 2,200 - Foggia

Informazioni

tel. 0881-721523 - fax 0881-728245
e-mail: info@lachimer.it
sito internet: www.lachimer.it

Orari di apertura al pubblico degli sportelli

mattino: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 14,00
pomeriggio: dal lunedì al giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00

Funzioni ed attività

Il laboratorio polifunzionale delle imprese ha come scopo principale quello di svolgere un servizio di prova, consulenza e certificazione di merci e prodotti in varie categorie merceologiche secondo le esigenze dell'economia locale.
I servizi offerti si estendono a molteplici settori, sono resi senza fini di lucro, con l'obiettivo sia di essere di supporto all'economia locale, attraverso il sostegno alle imprese, sia di tutelare il consumatore. Il Lachimer dal 1996 svolge attività di analisi, attraverso l'effettuazione di prove chimiche, fisiche e microbiologiche nel campo agroalimentare ed ambientale e dal 2005, attraverso prove fisico-meccaniche, nel campo dei materiali per l'edilizia, dei bitumi e dei conglomerati bituminosi.
I cambiamenti e le esigenze del settore produttivo, in uno con la volontà della Camera di Commercio di rispondere con sempre maggiore puntualità alle esigenze delle Imprese, hanno suggerito l'ampliamento dei servizi resi dall'Azienda, trasformandola da Laboratorio Chimico Merceologico a "Laboratorio Polifunzionale delle Imprese".
Il laboratorio è uno dei nodi della Rete Nazionale dei Laboratori delle Camere di Commercio, organizzazione che consente di mettere a disposizio-

ne localmente le competenze e le specializzazioni di tutti i laboratori appartenenti alla rete.
Collabora attivamente sia con la Facoltà di Economia e Commercio che con la Facoltà di Agraria dell'Università degli Studi di Foggia e costituisce un punto di riferimento per l'attività didattica di vari istituti scolastici.
Il Lachimer è operativo nelle seguenti aree:

- laboratorio di prove chimico-merceologiche e di analisi sensoriali sugli alimenti
- laboratorio di prove su materiali da costruzione, bitumi e conglomerati bituminosi
- rilievi fonometrici e di campi elettromagnetici
- consulenza sulla sicurezza alimentare HACCP e sugli standard internazionali EUREP GAP, BRC, IFS
- consulenza su sistemi di gestione della qualità ISO 9001, sulla certificazione di prodotto e di filiera
- consulenza su sistemi di gestione ambientale ISO 14001/EMAS e di responsabilità sociale SA 8000
- consulenza su sistemi di gestione della qualità per i laboratori di prova ISO 17025
- verifiche ispettive di prima, seconda e terza parte
- attività di formazione professionale sui seguenti temi, in aggiunta a quelli oggetto delle attività di consulenza:
  - igiene alimentare di base;
  - la sicurezza informatica ed il recupero dati;
  - l'intelligenza emotiva e la leadership;
  - la cortesia in ufficio e la motivazione del personale;
  - le basi delle tecniche di comunicazione;
  - il "Team Working" vincente;
  - tecniche di gestione del tempo.

Il Lachimer, inoltre, effettua verifiche ispettive e controlli analitici per conto di diversi organismi di certificazione per prodotti a marchio DOP, IGP e STG e per i prodotti a marchio "Parco del Gargano"

Competenze e Riconoscimenti

La professionalità dei servizi offerti è garantita da risorse interne in possesso delle qualifiche di seguito elencate:

- formatori certificati dal CIEH (Chertered Institute of Environmental Health);
- docenti accreditati dalla Scuola Locale EMAS – Provincia di Foggia;

- valutatori di sistemi qualità in possesso di certificati di superamento dell'esame dell'apposito corso di formazione qualificato dal CEPAS;
- valutatori di sistemi di gestione ambientale;
- sistemisti SA 8000 in possesso di certificato di superamento dell'apposito corso di formazione CISE, ente accreditato SAI;
- personale con esperienza decennale sui sistemi di gestione della qualità, dell'ambiente e dell'HACCP.

Il laboratorio è accreditato dal SINAL (accreditamento n. 140) sin dal 1997. L'elenco dettagliato delle prove accreditate è disponibile al sito www.sinal.it.

Tale accreditamento attesta che il Lachimer opera secondo le prescrizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e del SINAL (Sistema Nazionale di Accreditamento Laboratori) e che le attività di prova sono condotte, a tutela dell'utente, in conformità agli standard internazionali di garanzia della qualità e della competenza tecnica del laboratorio.

Il laboratorio è riconosciuto dal Ministero della Sanità ed è inserito negli elenchi dei laboratori autorizzati ad eseguire analisi ai fini dell'autocontrollo, ai sensi del D.P.R. n.227/92, D.Lgs. n.531/92, D.Lgs. n.530/92, D.Lgs. n.537/92, D.Lgs. n.286/94, D.Lgs. n. 65/93, D.P.R. n.54/97; D.P.R. n.607/96, per la sicurezza alimentare.

E' autorizzato dal Ministero per le Politiche Agricole per le analisi chimico-fisiche valide ai fini della certificazione degli oli di oliva a denominazione di origine e per il rilascio di certificati per commercializzazioni, esportazioni, stoccaggio, distillazione ed arricchimento di vini e mosti sia nei paesi comunitari che extracomunitari.

Consorzio "Il Tavoliere"

Presidente – Dott. Ottavio Severo
Direttore – Dott. Matteo di Mauro

Ubicazione uffici

Via Dante Alighieri, 27 – 71100 Foggia
7° piano della sede camerale

Informazioni

tel. 0881-797282 - fax 0881-722884
e-mail: info@consorzioiltavoliere.it
sito internet: www.consorzioiltavoliere.it

Funzioni ed attività

Il Consorzio "Il Tavoliere" nasce per la valorizzazione, la promozione e lo sviluppo dei prodotti enoagroalimentari della Capitanata.
È la scelta della Camera di Commercio di Foggia per affrontare, con il mondo agricolo e produttivo locale, le sfide del mercato globale all'inizio del terzo millennio.
Dal Tavoliere delle Puglie, il Consorzio intende diffondere nel mondo i prodotti dei suoi associati, facendoli apprezzare come il risultato di una tradizione millenaria, fatta di cultura del lavoro, rispetto per l'ambiente e amore per la natura.
La promozione delle attività del Consorzio "Il Tavoliere", richiama immediatamente la rilevanza del comparto enoagroalimentare, nonché la necessità di misure urgenti per il sostegno delle imprese in tema di tipicizzazione, valorizzazione e commercializzazione dei prodotti.
Dal consuntivo delle attività svolte nei primi quattro anni emerge la necessità di garantire una continuità del lavoro sino ad oggi proficuamente svolto dal Consorzio, legato ad una sempre maggiore crescita, soprattutto in termini di qualità dei prodotti e dei servizi resi all'utenza, intensificando e diversificando le proprie attività in relazione ai disciplinari, alla qualità, alla identificabilità dei prodotti, ma soprattutto, alle iniziative del Consorzio nello scenario nazionale e internazionale di riferimento.
Si registra un sempre crescente interesse per il Consorzio, da parte di altri Enti come il **Comune di Cerignola** e il **Comune di Lucera** che si aggiungono a Camera di Commercio e **Comune di Foggia** , per operare un salto di qualità nei servizi da rendere alle imprese consorziate che del loro grado di partecipazione alla vita e allo sviluppo del territorio.

Comitato per la Promozione dell'Imprenditoria Femminile di Foggia

COS'E'

Il Comitato per la Promozione dell'Imprenditoria Femminile di Foggia nasce nel 2000 in seguito al recepimento, da parte della Camera di Commercio, del Protocollo d'intesa siglato il 20 maggio 1999 tra il Ministero dell'Industria e Unioncamere Nazionale, che prevede la nascita di una rete di Comitati camerali a supporto dell'imprenditorialità femminile nei singoli territori provinciali.
Il protocollo si inserisce tra le azioni strategiche previste dal Governo a favore della valorizzazione della risorsa femminile nei processi di sviluppo locale e prevede che le Camere di Commercio di ciascuna provincia si impegnino a "curvare al femminile" i programmi di attività camerali, adattando strumenti ed azioni alle specificità delle imprese a conduzione femminile.
I Comitati sono composti da rappresentanti delle associazioni di categoria presenti sul territorio e hanno il compito di promuovere e favorire lo sviluppo delle imprese femminili, qualificandole e personalizzando gli interventi sulla base delle esigenze e delle peculiarità dell'economia provinciale; la composizione attuale è la seguente:

Presidente

Daniela Eronia	(Federimpresa-Confartigianato-Upac)

Componenti

Filomena Barletta	(Ass. Piccole e Medie Industrie)
Antonella Bisceglie	(Confagricoltura)
Filomena Casoli	(Confed. Italiana Agricoltori)
Lucia La Torre	(Confcommercio)
Nicoletta Lozupone	(Confindustria)
Lara Natale	(Coldiretti)
Elisabetta Palmi	(CNA)
Ilaria Ruggiero	(CGIL – CISL – UIL)

COSA FA'

L'attività che il Comitato svolge per il perseguimento dei propri obiettivi si esprime attraverso **azioni di formazione, informazione e ricerca, progettazione e coordinamento di interventi e servizi.**

Formazione

Le attività di formazione imprenditoriale e professionale si concretizzano in seminari, corsi e convegni specifici per aspiranti imprenditrici e/o imprenditrici già in attività e in collaborazioni con enti di formazione professionale e istituti di istruzione secondaria.

Informazione

L'informazione di qualità facilita le scelte imprenditoriali e concorre ad aiutare lo sviluppo economico locale. Nasce l'esigenza di creare uno "sportello informativo" di primo orientamento e assistenza alle aspiranti imprenditrici sulle procedure da seguire per l'avvio di una nuova attività e informazione sulle principali agevolazioni finanziarie regionali e nazionali a sostegno delle imprese giovani e femminili, con particolare attenzione alla Legge 215/92 "Azioni positive per l'imprenditoria femminile".

Ricerca, progettazione e coordinamento di interventi e servizi

Il Comitato per la Promozione dell'Imprenditoria Femminile ha il compito di elaborare progetti locali, multiregionali e trasnazionali, in sinergia con tutti i soggetti dello sviluppo, finalizzati a rimuovere gli ostacoli che rendono ancora difficile l'accesso delle donne al mondo dell'imprenditoria.
A tal proposito sono stati realizzati strumenti informativi per la sensibilizzazione alla creazione d'impresa e si sono effettuate attività di promozione delle varie categorie economiche.

Segreteria del Comitato (5° piano della sede camerale)
tel. 0881 797248 - fax 0881 797207
e-mail: imprenditoriafemminile@fg.camcom.it

"Borsa Merci Telematica Italiana S.c.p.A." (ex Meteora S.p.A.)

Informazioni

Sede amministrativa ed operativa
Via Montebello, 8
00185 Roma
tel. 06-4823984 / 48976448
fax 06-48930530
e-mail: meteorameteoraspa.com
sito internet: www.meteoraspa.com

Sportello di Foggia
Via Dante Alighieri, 27
71100 Foggia
tel. 0881-797281
fax 0881-726046
e-mail: meteora@fg.camcom.it

Funzioni ed attività

Borsa Merci Telematica Italiana S.c.p.A. (ex Meteora S.p.A.) è una società del sistema delle Camere di Commercio, costituita ai sensi della legge 580 del 1993, che gestisce una piattaforma telematica per la contrattazione regolamentata dei prodotti agricoli, agroalimentari ed ittici, standardizzati, tipici e di qualità italiani, europei ed extra europei.

L'IDEA - Il sistema telematico Meteora è stato ideato per far incontrare le proposte di acquisto e di vendita dei prodotti tramite un meccanismo ad asta continua che rispecchi la dinamica del mercato determinandone, in tempo reale, i prezzi.

GLI OBIETTIVI - Assicurare condizioni di trasparenza dei prezzi delle derrate agricole e dei prodotti agroalimentari e garantire efficienza e razionalità ai relativi mercati.

A CHI SI RIVOLGE - Al mercato telematico possono accedere soltanto gli operatori accreditati appartenenti alle categorie di Produttori Agricoli, degli Agenti d'Affari in mediazione, Commercianti, Utilizzatori, Cooperative ed altri organismi associativi detentori della merce, Operatori della Pesca e Grande Distribuzione.

COME FUNZIONA - Il sistema telematico Meteora collega gli operatori di mercato consentendo le negoziazioni indipendentemente dalla presenza fisica e dalla localizzazione geografica. L'acquisto e la vendita di prodotti agricoli, agroalimentari ed ittici saranno possibili a qualsiasi operatore collegato ad internet.

CHI PUO' ESSERE ACCREDITATO - L'autorizzazione ad operare nel mercato telematico viene rilasciata dal Consiglio di Amministrazione di Meteora spa su parere del Comitato di Vigilanza di prodotto previa domanda di accreditamento indirizzata a Meteora spa. La Camera di Commercio competente per territorio verifica i requisiti indispensabili per l'accesso al mercato telematico.

PRESUPPOSTI FONDAMENTALI - I presupposti fondamentali per l'autorizzazione ad operare nel mercato telematico sono la professionalità, la solvibilità e la correttezza. Tali presupposti vengono accertati dalla Camera di Commercio e dal Comitato di Vigilanza attraverso l'acquisizione di elementi informativi e/o colloqui personali.

REQUISITI PARTICOLARI - Gli operatori accreditati dovranno essere in possesso, dei seguenti requisiti, ai sensi dell'art. 8 del Regolamento Generale: capacità giuridica, capacità tecnico-professionale, capacità economico-finanziaria; onorabilità.

IDENTIFICATIVO - Agli operatori accreditati verrà rilasciato un sistema di identificazione e di casella di posta elettronica per poter operare con le modalità ed i tempi stabiliti dal Comitato Nazionale di Vigilanza.

"Progetto Più Camera"

Funzioni ed attività

L'intuizione strategica del progetto "Più Camera" è quella di mettere a disposizione delle imprese operanti nei vari comuni della provincia il "know-how" ed il bagaglio tecnologico della Camera, grazie alla partecipazione attiva di tutti gli attori economici ed, in particolare, delle Associazioni di Categoria maggiormente rappresentative, le quali, in ragione della loro diffusione capillare sul territorio possono fungere da validissimo tramite tra la Camera e le imprese per la realizzazione di azioni di supporto, consulenza ed assistenza. Scopo non secondario del progetto è anche quello di attivare e guidare, attraverso tale sinergia e grazie ad una maggiore presenza dell'ente camerale sul territorio, un processo di sviluppo locale organico e sostenibile.

I **servizi offerti** sono:

- servizi del Registro delle Imprese
  - erogazione dei servizi previsti dalla convenzione Telemaco
    - visure Registro Imprese
    - ricerche anagrafiche R.I.
    - certificati R.I.
    - pratiche telematiche
    - estrazione documenti archiviati otticamente
    - visure protesti
  - rilascio della Carta Nazionale dei Servizi
- servizi di informazione socio-economica

Ubicazione ed informazioni sportelli Più Camera

La Giunta ha proceduto alla individuazione dei comuni della provincia e delle associazioni di categoria interessate alle azioni di decentramento, quantificando le risorse finanziarie da destinare per le varie sedi di localizzazione del progetto.

Gli sportelli già operativi sono:

- **Cerignola** - *UPA*
  Piano S. Rocco, 20 tel. 0885-427821

- **Ascoli Satriano** - *Coldiretti*
  Loc. Mezzanelle, 7 tel. 0885-651067
- **Manfredonia** - *Coldiretti*
  Via Cisterna, 57 tel. 0884-582919
- **Sannicandro Garganico** - *CNA*
  Via Gramsci, 2 tel. 338-3375004
- **San Severo** - *CIA*
  Via della Pace, 12/b tel. 0882-331809
- **Lucera** - *Confcommercio*
  Via G. Gifuni, 14 tel. 0881-547005
- **San Giovanni Rotondo** - *Confcommercio*
  C.so Roma, 122 tel. 0882-454551
- **Vieste** - *Confcommercio*
  Via Cavour, 12 tel. 0884-706193

La convenzione firmata con le Associazioni di categoria prevede un'apertura minima di tre giorni a settimana, che possono essere diversi tra le varie sedi; per conoscere gli orari di apertura esatti si invita a contattare telefonicamente lo sportello.

Allegato A - Modulo "Reclami, suggerimenti e osservazioni"

Il/La sottoscritto/a_____

nato/a a _____ il_____

residente in _____ via _____

tel./fax _____ e-mail _____

presenta: ❑ ***Reclamo*** ❑ ***Suggerimento*** ❑ ***Osservazione***

come di seguito descritto _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Luogo e data _____ **Firma**

_____

PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Camera di Commercio di Foggia ringrazia per la collaborazione e rimane a disposizione per ulteriori informazioni.

centralino 0881-797111 - fax 0881-726046 - U.R.P. 0881-797348

Allegato B – Questionario di valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza relativo alla "Carta dei servizi"

Gentile Signora/e,
la Camera di Commercio di Foggia sta conducendo un'analisi per valutare il livello di soddisfazione degli utenti relativamente alla "Carta dei Servizi". **La sua opinione è per noi preziosa**. Vorremmo pertanto chiederle di rispondere alle domande contenute nel questionario seguente, che potrà essere riconsegnato, inserendolo nell'apposita urna situata presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o inviandolo tramite posta elettronica all'indirizzo urp@fg.camcom.it.
Il questionario è anonimo e i dati che ci fornirà saranno trattati nel rispetto della legge sulla privacy (D. Lgs. 196/2003).

1. Come è venuto a conoscenza della Carta dei Servizi della Camera di Commercio di Foggia?
(*barrare una sola risposta)*

1 ☐ espositori all'ingresso dell'Ente
2 ☐ ufficio relazioni con il pubblico
3 ☐ sito internet www.fg.camcom.it
4 ☐ pubblicazione IES
5 ☐ altro *(specificare)* .....

2. Quanto ritiene siano importanti gli obiettivi principali della Carta dei Servizi?

Per ogni obiettivo elencato dovrebbe indicare un punteggio compreso tra 1 (se per Lei è "per nulla importante") e 10 (se per Lei è "molto importante").

In che misura ritiene sia importante l'obiettivo di:	per nulla importante									molto importante
fornire informazioni generali sull'erogazione dei servizi	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐	7 ☐	8 ☐	9 ☐	10 ☐
garantire il rispetto dei principi fondamentali	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐	7 ☐	8 ☐	9 ☐	10 ☐
definire e garantire il rispetto degli standard qualitativi e quantitativi dei servizi offerti	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐	7 ☐	8 ☐	9 ☐	10 ☐

In che misura ritiene sia importante l'obiettivo di:	per nulla importante									molto importante
avvicinare gli utenti all'Amministrazione e farli partecipare all'attività della stessa	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐	7 ☐	8 ☐	9 ☐	10 ☐
informare sulla forme di tutela dell'utente	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐	7 ☐	8 ☐	9 ☐	10 ☐

3. Quanto ritiene che gli obiettivi principali della Carta dei Servizi siano stati raggiunti?
Per ogni obiettivo elencato dovrebbe indicare un punteggio compreso tra 1 (se per Lei l'obiettivo è stato "per nulla raggiunto") e 10 (se Lei pensa che l'obiettivo sia stato "completamente raggiunto").

In che misura ritiene sia stato raggiunto l'obiettivo di:	per nulla raggiunto									molto raggiunto
fornire informazioni generali sull'erogazione dei servizi	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐	7 ☐	8 ☐	9 ☐	10 ☐
garantire il rispetto dei principi fondamentali	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐	7 ☐	8 ☐	9 ☐	10 ☐
definire e garantire il rispetto degli standard qualitativi e quantitativi dei servizi offerti	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐	7 ☐	8 ☐	9 ☐	10 ☐
avvicinare gli utenti all'Amministrazione e farli partecipare all'attività della stessa	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐	7 ☐	8 ☐	9 ☐	10 ☐
informare sulla forme di tutela dell'utente	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐	7 ☐	8 ☐	9 ☐	10 ☐

4. Qual è il suo giudizio sulla chiarezza del linguaggio e sulla semplicità di consultazione della Carta dei Servizi?

Linguaggio poco chiaro ☐ 2 ☐ 1 ☐ 0 Linguaggio molto chiaro ☐ 1 ☐ 2

Poco semplice da consultare ☐ 2 ☐ 1 ☐ 0 Molto semplice da consultare ☐ 1 ☐ 2

5. Complessivamente qual è il suo giudizio sull'attuale "Carta dei Servizi"?

Ha deluso le aspettative			Ha superato le aspettative	
☐ 2	☐ 1	☐ 0	☐ 1	☐ 2

6. Le saremmo grati se volesse fornirci suggerimenti o proposte per il miglioramento della pubblicazione.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

7. Sarebbe così cortese da fornirci alcuni dati?

a. Sesso:

1 ☐ uomo 2 ☐ donna

b. Età:

1 ☐ fino a 25 anni 2 ☐ da 26 a 35 anni

3 ☐ da 36 a 45 anni 4 ☐ da 46 a 55 anni

5 ☐ da 56 a 65 anni 6 ☐ oltre 65 anni

c. Titolo di studio:

1 ☐ licenza elementare 2 ☐ licenza media inferiore

3 ☐ diploma media superiore
4 ☐ diploma di laurea
5 ☐ altro (specificare)

.....

d. Professione:

1 ☐ agricoltore
2 ☐ artigiana/o
3 ☐ casalinga/o
4 ☐ commerciante
5 ☐ impiegata/o
6 ☐ imprenditrice/tore
7 ☐ libera/o professionista
8 ☐ operaia/o
9 ☐ pensionata/o
10 ☐ studentessa/te
11☐ altro (specificare)

.....

e. Con quale frequenza utilizza i servizi della Camera di Commercio di Foggia?:

1 ☐ 2/3 volte a settimana
2 ☐ una volta a settimana
3 ☐ 2/3 volte al mese
4 ☐ una volta al mese
5 ☐ 2/3 volte all'anno
6 ☐ una volta all'anno
7 ☐ meno di una volta all'anno
8 ☐ altro (specificare)

.....

La ringraziamo per la disponibilità.

Indice per Attività – Parole chiave

Affari generali (Affari generali) ..... pag. 53
Affari legali (Giustizia alternativa e affari legali) ..... " 42
Agricoltura (Albi, ruoli, registri e licenze) ..... " 38
Albi e Ruoli (Albi, ruoli, registri e licenze) ..... " 36
Albo imbottigliatori (Albi, ruoli, registri e licenze) ..... " 38
Albo Imprese Artigiane (Commissione Provinciale Artigianato) ..... " 61
Analisi socio economiche (Studi) ..... " 29
Arbitrato (Giustizia alternativa e affari legali) ..... " 42
Azienda speciale "Cesan" ..... " 63
Azienda speciale "Lachimer" ..... " 65
Banche Dati Informative ..... " 50
(Internazionalizzazione e competitività delle imprese)
Bandi di concorso (Personale) ..... " 54
Biblioteca (Studi) ..... " 29
Borsa merci (Prezzi e borsa merci) ..... " 46
Borsa Merci Telematica Italiana ..... " 70
Brevetti per invenzioni, modelli, marchi ..... " 43
(Metrico e della proprietà industriale)
Business key (Telemaco) ..... " 34
Cancellazione protesti (Protesti) ..... " 41
Carnet ATA (Internazionalizzazione e competitività delle imprese) ..... " 50
Carnet TIR (Internazionalizzazione e competitività delle imprese) ..... " 50
Carta dei servizi (Relazioni con il pubblico) ..... " 27
Carta Nazionale Servizi (Telemaco) ..... " 34
Certificati albo imprese artigiane (Commissione provinciale artigianato) " 61
Certificati d'origine (Internazionalizzazione e competitività delle imprese) " 50
Certificati registro imprese (Iscrizioni, depositi e certificazioni) ..... " 33
Certificazione uve e vini D.O.C. (Albi, ruoli, registri e licenze) ..... " 38
Cesan – Azienda speciale ..... " 63

Collegio dei revisori dei conti (Organi) ..... " 19
Commercio Estero (Internazionalizzazione) ..... " 50
Commercio Interno (Sviluppo economico) ..... " 51
Commissioni prezzi (Prezzi e borsa merci) ..... " 46
Comunicazione istituzionale (Comunicazione) ..... " 31
Conciliazione (Giustizia alternativa e affari legali) ..... " 42
Concorsi e operazioni a premio (Giustizia alternativa e affari legali) " 42
Concorsi ed assunzioni (Personale) ..... " 54
Consiglio Camerale (Organi) ..... " 13
Consorzio "Il Tavoliere" ..... " 68
Consulenze, seminari, workshop ..... " 50
(Internazionalizzazione e competitività delle imprese)
Conti correnti postali (Informazioni generali) ..... " 26
Contratti di appalti e forniture (Provveditorato) ..... " 28
Contratti tipo (Giustizia alternativa e affari legali) ..... " 42
Contributi alle imprese (Sviluppo economico e programmi comunitari) . " 51
Controllo di gestione (Controllo di gestione) ..... " 28
Copie atti (Registro Imprese) ..... " 33
Cronotachigrafi (Metrico e della proprietà industriale) ..... " 43
Deliberazioni di Consiglio e Giunta (Affari generali) ..... " 53
Denunce delle uve (Albi, ruoli, registri e licenze) ..... " 38
Dichiarazioni di conformità degli impianti (Albi, ruoli, registri e licenze) .. " 36
Diritto Annuale (Diritto annuale) ..... " 57
Diritto di accesso ai documenti amministrativi (Relazioni con il pubblico) " 27
Ditte individuali (Iscrizioni, depositi e certificazioni) ..... " 33
Elenchi merceologici (Iscrizioni, depositi e certificazioni) ..... " 33
Emissione cartelle (Diritto annuale) ..... " 57
Esami mediatori (Albi, ruoli, registri e licenze) ..... " 36
Eurosportello (Internazionalizzazione e competitività delle imprese) ..... " 50
Fiere e mercati nazionali ed esteri ..... " 51
(Sviluppo economico e programmi comunitari)

Firma Digitale - Smart Card (Telemaco) ..... " 34
Gare e appalti (Provveditorato) ..... " 58
Gestione sale conferenze e convegni..... 58-27
(Provveditorato – Uff. di segreteria)
Giunta (Organi) ..... " 15
Il Tavoliere - Consorzio..... " 68
Imprenditoria Femminile - Segreteria del comitato ..... " 69
(Sviluppo economico e programmi comunitari)
Indagini statistiche (Statistica)..... " 49
Indici Istat (Statistica) ..... " 49
Internazionalizzazione ..... " 50
(Internazionalizzazione e competitività delle imprese)
Lachimer – Azienda speciale ..... " 65
Licenze di panificazione, macinazione e attività sementiere..... " 40
(Albi, ruoli, registri e licenze)
Listino prezzi (Prezzi e borsa merci)..... " 46
Macinazione (Albi, ruoli, registri e licenze) ..... " 40
Mandati di pagamento (Ragioneria e contabilità) ..... " 56
Marchi metalli preziosi (Metrico e della proprietà industriale)..... " 43
Marchio INE (Internazionalizzazione e competitività delle imprese) " 50
Metrico (Metrico e della proprietà industriale)..... " 43
Modello Unico di Dichiarazione Ambientale - MUD..... " 49
Nucleo di valutazione (Controllo di gestione)..... " 28
Numero Meccanografico ..... " 50
(Internazionalizzazione e competitività delle imprese)
Operatori con l'estero ..... " 50
(Internazionalizzazione e competitività delle imprese)
Panificazione (Albi, ruoli, registri e licenze) ..... " 40
Partecipazioni, commissioni e rappresentanze esterne ..... " 28
(Controllo di gestione)

Periti ed esperti (Albi, ruoli, registri e licenze)..... " 36
Personale (Personale) ..... " 54
Più Camera..... " 71
Presidente (Organi) ..... " 17
Prezzi (Prezzi e borsa merci)..... " 46
Procedure concorsuali (Contenzioso) ..... " 35
Programmi e agevolazioni comunitarie ..... " 51
(Sviluppo economico e programmi comunitari)
Promozione di fiere e mercati nazionali ed esteri ..... " 51
(Sviluppo economico e programmi comunitari)
Protesti (Protesti)..... " 41
Protocollazione, distribuzione e spedizione posta (Archivio e protocollo) " 55
Provveditorato (Provveditorato) ..... " 59
Pubblicazioni (Comunicazione) – (Studi) 31-29
Ragioneria (Ragioneria e contabilità)..... " 56
Rapporti con l'utenza (Relazioni con il pubblico)..... " 27
Reclami e suggerimenti (Relazioni con il pubblico) ..... " 27
Registro assegnatari marchi di identificazione dei metalli preziosi . " 43
(Metrico e della proprietà industriale)
Registro fabbricanti metrici (Metrico e della proprietà industriale) . " 43
Registro Imprese (Iscrizioni, depositi e certificazioni) ..... " 33
Registro imprese di autoriparazione – legge 122/92..... " 36
(Albi, ruoli, registri e licenze)
Registro imprese di pulizia – legge 82/94 disinfestazione,..... " 36
derattizzazione e sanificazione (Albi, ruoli, registri e licenze)
Registro imprese installatrici – legge 46/90..... " 36
(Albi, ruoli, registri e licenze)
Registro imprese turistiche, somministrazione di alimenti ..... " 36
e bevande – ex REC (Albi, ruoli, registri e licenze)
Regolazione del Mercato (REgolazione del mercato)..... " 43
Relazioni con il Pubblico, URP (Relazioni con il pubblico) ..... " 27

Repertorio Economico Amministrativo/REA ..... " 33
(Iscrizioni, depositi e certificazioni)
Rifiuti (Contenzioso) ..... " 35
Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti ..... " 27
(Relazioni con il pubblico)
Rimborsi (Ragioneria - Diritto annuale) 56-57
Ruoli (Albi, ruoli, registri e licenze) ..... " 36
Sanzioni amministrative registro imprese (Contenzioso)..... " 35
Segreteria di Presidenza (Segreteria)..... " 27
Segreteria Generale (Segreteria)..... " 27
Sito web camerale (Comunicazione) ..... " 31
Smart-card (Telemaco) ..... " 34
Sportello al consumatore (Giustizia alternativa e affarii legali)..... " 42
Stampa, rapporti con l'esterno (Comunicazione) ..... " 31
Statistica (Statistica) ..... " 49
Studi (Studi)..... " 29
Tecnici ed Esperti Degustatori vini D.O.C. (Albi, ruoli, registri e licenze) . " 38
Telemaco, telemakit (Telemaco) ..... " 34
Usi e consuetudini locali (Giustizia alternativa e affari legali) ..... " 42
Vendite a premio (Giustizia alternativa e affari legali)..... " 42
Verifica convertitori di volume di gas ..... " 43
(Metrico e della proprietà industriale)
Verificazione prima e verificazione periodica ..... " 43
(Metrico e della proprietà industriale)
Vidimazione libri e registri (Iscrizioni, depositi e certificazioni)..... " 33
Vini a Indicazione Geografica Tipica I.G.T. ..... " 38
(Albi, ruoli, registri e licenze)
Visti, dichiarazioni, deposito documenti per l'estero ..... " 50
(Internazionalizzazione e competitività delle imprese)
Visure e certificati registro imprese..... " 33
(Iscrizioni, depositi e certificazioni)

CAMERA DI COMMERCIO
DI FOGGIA