



CARTA DEI SERVIZI

della Camera
di commercio
di Ferrara

Anno 2013

allegato 1 alla deliberazione della Giunta camerale n. 74 del 2 luglio 2013

INDICE

PREMESSA	3
Principi	3
La Camera di commercio	4
Gli Organi e il Segretario generale	5
Organizzazione interna	5
Obiettivi	6
Valutazione del grado di soddisfazione del cliente/utente	6
Reclami, richieste di informazioni, accesso agli atti e tempi di risposta al cliente/utente	7
Gli indicatori di qualità e la definizione degli standard	8
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	9
1 Area Promozione, Informazione economica, Risorse e Patrimonio	12
Programmazione e Controllo strategico	12
Affari generali e Segreteria organi	12
Cultura e Relazioni d'Impresa, Studi Statistica e Prezzi	13
RISORSE E PATRIMONIO	15
Contabilità e bilancio, diritto annuale	15
Provveditorato e servizi tecnici	16
Personale e organizzazione	17
PROMOZIONE E SVILUPPO DEL TERRITORIO E DELLE IMPRESE	18
Marketing del territorio, innovazione e qualità	18
Marketing internazionale	18
SISTEMA QUALITÀ E COMUNICAZIONE	20
Sistema qualità	20
Ufficio Relazioni con il Pubblico – Biblioteca – Manifestazioni – Eventi	21
Stampa e comunicazione	22
Archivio e Protocollo	23
2 Area Anagrafe delle imprese e Regolazione del Mercato	24
Regolazione del mercato, Arbitrato e Conciliazione	24
REGISTRO DELLE IMPRESE	25
Servizi innovativi	25
Ufficio Registro delle imprese	26
Albo Imprese Artigiane	27
Attività regolamentate	28
TUTELA DEL MERCATO E DELLA FEDE PUBBLICA	30
Verifiche amministrative, Brevetti, Marchi e Protesti	30
Vigilanza sul mercato	31
Visure e ricerche	32

PREMESSA

La Carta dei Servizi è il patto che la Camera di commercio di Ferrara e le persone che vi lavorano si impegnano a rispettare quotidianamente.

Si pone come un ulteriore passo nel percorso che la Camera di commercio di Ferrara ha avviato negli ultimi anni nella ricerca di un nuovo approccio nel rapporto con i propri utenti. Vuole essere uno strumento utile a favorire la conoscenza, la partecipazione e la tutela per gli utenti, con la descrizione dei servizi e delle informazioni principali su *come, quando e dove* poterne fruire.

La Carta dei Servizi diventa anche un percorso di monitoraggio dell'attività camerale legando sempre più l'attività di programmazione alla verifica delle ricadute esterne e della reale soddisfazione del cliente/utente.

Principi

Il tema della trasparenza amministrativa è, insieme all'efficacia e all'efficienza nell'erogazione dei servizi, uno dei punti fondamentali su cui si fonda e viene misurata la moderna pubblica amministrazione.

La riforma organica della pubblica amministrazione, emanata con decreto legislativo 150 del 27 ottobre 2009 (c.d. riforma Brunetta), dedica infatti l'intero Capo III del Titolo II alla trasparenza e rendicontazione della performance, precisando all'articolo 11 comma 1, che per trasparenza si intende *l'accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni pubbliche, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione...* (omissis).

Essa, conclude il comma sopraccitato, *costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione.*

La riforma delle Camere di Commercio, realizzata con il Decreto legislativo n. 23 del 15 febbraio 2010 ha introdotto importanti e significative modifiche alla prima legge di riordino degli enti camerali (L. 580 del 1993). La principale innovazione è stata l'individuazione definitiva delle Camere di Commercio come autonomie funzionali, le cui attività sono esercitate sulla base del principio di sussidiarietà, nel rispetto dell'articolo 118 della Costituzione. In particolare, la Camera di commercio svolge, nell'ambito della circoscrizione territoriale di competenza, funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese, curandone lo sviluppo nell'ambito delle economie locali.

La riforma ha definito espressamente alcuni compiti e funzioni delle Camere di commercio, a sostegno del sistema delle imprese:

- ✓ tenuta del registro delle imprese, del Repertorio Economico Amministrativo e degli altri registri ed albi attribuiti alle Camere di commercio dalla legge;

- ✓ semplificazione per l'avvio e lo svolgimento di attività economiche;
- ✓ promozione del territorio e delle economie locali al fine di accrescerne la competitività, favorendo l'accesso al credito per le PMI anche attraverso il supporto ai consorzi fidi;
- ✓ realizzazione di osservatori dell'economia locale e diffusione di informazione economica;
- ✓ supporto all'internazionalizzazione per la promozione del sistema italiano delle imprese all'estero;
- ✓ promozione dell'innovazione e del trasferimento tecnologico per le imprese, anche attraverso la realizzazione di servizi e infrastrutture informatiche e telematiche;
- ✓ costituzione di commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori e utenti;
- ✓ predisposizione di contratti-tipo tra imprese, loro associazioni e associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti;
- ✓ promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique inserite nei contratti;
- ✓ vigilanza e controllo sui prodotti e sulla metrologia legale
- ✓ rilascio dei certificati d'origine delle merci;
- ✓ raccolta degli usi e delle consuetudini;
- ✓ cooperazione con le istituzioni scolastiche e universitarie, in materia di alternanza scuola-lavoro e per l'orientamento al lavoro e alle professioni.

L'Ente camerale ha potestà statutaria e regolamentare. Lo Statuto disciplina, tra l'altro, con riferimento alle caratteristiche del territorio l'ordinamento e l'organizzazione della Camera di commercio, le competenze e le modalità di funzionamento degli organi, le forme di partecipazione

La Camera di commercio di Ferrara, ha redatto la Carta dei Servizi in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che detta i principi fondamentali ai quali deve uniformarsi l'erogazione del servizio pubblico a tutela delle esigenze del cittadino, vale a dire:

- ✓ eguaglianza dei diritti dei clienti: l'accesso ai servizi deve essere garantito a tutti i clienti senza alcuna discriminazione
- ✓ imparzialità di trattamento nell'erogazione dei servizi
- ✓ continuità nell'erogazione dei servizi
- ✓ partecipazione del cliente: possibilità di accesso ai dati e ascolto del cliente
- ✓ efficienza ed efficacia del servizio erogato.

La Camera di commercio

L'Ente camerale ha potestà statutaria e regolamentare. Lo Statuto disciplina, tra l'altro, con riferimento alle caratteristiche del territorio l'ordinamento e l'organizzazione della Camera di commercio, le competenze e le modalità di funzionamento degli organi, le forme di partecipazione.

La Camera di commercio di Ferrara, in quanto Ente pubblico, svolge compiti di interesse per il sistema delle imprese della provincia di Ferrara.

Esercita le attività amministrative previste dalla legge (come la tenuta dell'anagrafe delle imprese e di albi e registri per lo svolgimento di alcune attività) e promuove regole certe ed eque nei contratti commerciali.

Inoltre attua iniziative dirette a favorire la formazione imprenditoriale, l'accesso al credito da parte delle imprese, l'innovazione ed il trasferimento delle tecnologie, la promozione della diffusione del commercio elettronico, la tutela ambientale nell'esercizio dell'attività d'impresa, lo sviluppo delle infrastrutture e la valorizzazione delle risorse del territorio.

Realizza, inoltre, interventi diretti a favorire lo sviluppo economico del territorio e la competitività del sistema imprenditoriale locale, promuovendone l'internazionalizzazione.

Gli Organi e il Segretario generale

Gli Organi della Camera di commercio di Ferrara sono: il Consiglio, la Giunta, il Presidente e il Collegio dei Revisori dei conti, l'Organismo Indipendente di Valutazione e la Consulta provinciale delle professioni.

Il Segretario generale, ferme restando le competenze attribuitegli dalle norme vigenti, esercita le funzioni di vertice dell'amministrazione della Camera di commercio di Ferrara e sovrintende al personale camerale.

L'esercizio delle funzioni risponde al principio della distinzione dei compiti di indirizzo e gestione politica, propri del Consiglio, della Giunta e del Presidente, e di quelli di gestione amministrativa, propri del Segretario Generale e della Dirigenza.

Organizzazione interna

La Camera di commercio di Ferrara individua la struttura organizzativa e i meccanismi operativi più adeguati al raggiungimento della propria missione istituzionale. Essi sono oggetto di continua revisione per garantire all'Ente di rispondere in modo adeguato e tempestivo al proprio mutevole contesto di riferimento e per rendere sempre più agevole il dialogo con i propri clienti/utenti.

Da alcuni anni l'Ente camerale ferrarese ha intrapreso un percorso finalizzato a massimizzare l'efficienza interna, attraverso la realizzazione di una serie di interventi: l'appiattimento e lo snellimento della struttura organizzativa; l'introduzione di strumenti di gestione manageriale, quali la BSC e il nuovo modello di controllo di gestione; l'adozione di un sistema di valutazione basato sul raggiungimento di obiettivi misurabili; l'introduzione di un sistema di auditing per valutare e migliorare i processi di gestione dei rischi, di controllo e di governance.

Il modello organizzativo della Camera di Ferrara persegue, in particolare, le seguenti finalità:

- ✓ attuare nuove modalità organizzative e gestionali sulla base degli obiettivi e dei programmi definiti dagli organi di direzione politica;
- ✓ garantire, in relazione alle dinamiche dei bisogni dell'utenza, la necessaria flessibilità organizzativa;
- ✓ realizzare la piena valorizzazione delle risorse umane;

- ✓ investire su quei meccanismi operativi atti a promuovere la circolazione delle informazioni e la condivisione della conoscenza;
- ✓ consolidare le attività del sistema camerale volte al soddisfacimento dei bisogni della clientela attraverso l'erogazione di servizi immediatamente fruibili, anche in modalità on line;
- ✓ promuovere la responsabilizzazione della dirigenza e delle altre figure con funzioni di responsabilità;
- ✓ garantire condizioni oggettive di pari dignità nel lavoro e di pari opportunità tra lavoratrici e lavoratori nella formazione e nello sviluppo professionale e di carriera;
- ✓ promuovere l'utilizzo delle tecnologie per l'integrazione dei processi dell'Ente, al fine di incrementarne l'efficienza;
- ✓ assicurare l'economicità, la celerità e la rispondenza al pubblico interesse dell'azione amministrativa.

Obiettivi

La Carta dei Servizi è uno strumento che favorisce la conoscenza, la partecipazione e la tutela per i clienti, ma è anche il documento con il quale la Camera di commercio di Ferrara fissa degli standard di qualità dei propri servizi impegnandosi a rispettarli.

È uno strumento di fondamentale importanza che consente ai clienti che si rivolgono all'Ente di poterne comprendere il funzionamento, le modalità di accesso e di avere l'opportunità di presentare suggerimenti e reclami. L'obiettivo è quello di comunicare con esattezza quanti e quali sono i servizi forniti per permettere poi ai clienti di valutare le prestazioni ricevute in rapporto ai livelli di qualità dichiarati. L'indicazione degli standard di qualità fa sì che ogni servizio sia direttamente misurabile dal cliente, a garanzia dell'impegno assunto di rispettare tempi e modalità di erogazione, nell'ottica di un miglioramento continuo.

Pubblicando la Carta dei Servizi, la Camera di commercio intende instaurare un nuovo rapporto con l'utenza fondato su un dialogo aperto, costruito su regole certe e ben definite, sulla flessibilità e sulla trasparenza delle procedure e soprattutto sull'efficacia dei servizi offerti, sottoscrivendo così un vero e proprio "patto" con i propri clienti.

La Carta dei Servizi si configura come una Guida descrivendo tutti i servizi offerti al cliente dalla Camera di commercio di Ferrara, le sedi, gli orari, i responsabili e ogni altra informazione utile all'insegna della efficienza ed efficacia. La Carta dei Servizi è disponibile sul sito internet. Le modifiche verranno comunicate ai clienti attraverso gli strumenti informativi dell'ente (sito internet e newsletter).

Valutazione del grado di soddisfazione del cliente/utente

La Camera di commercio di Ferrara ha scelto di porre al centro della propria azione l'utente. In quest'ottica, le azioni vengono indirizzate al soddisfacimento dei bisogni e delle attese delle imprese e del territorio, in un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi. Proseguendo il cammino intrapreso negli scorsi anni, la gestione strategica viene così realizzata, ricercando costantemente la convergenza tra la pianificazione pluriennale, i programmi annuali e la loro realizzazione.

Per il conseguimento degli obiettivi, sono stati resi strettamente interconnessi i legami tra le attività di programmazione, quelle di monitoraggio e quelle di rendicontazione.

In secondo luogo sono stati implementati strumenti di controllo e di verifica, che consentono di valutare le performance e i risultati ottenuti, a supporto del processo decisionale per il riorientamento delle azioni, al fine di perseguire un costante miglioramento del rapporto obiettivi-risultati.

I destinatari dei servizi rivestono un ruolo fondamentale nel percorso di miglioramento continuo e, in quest'ottica, la realizzazione di periodiche indagini di *customer satisfaction* consente di ottenere informazioni utili per introdurre miglioramenti sui servizi erogati e modifiche organizzative.

La Camera di commercio sta anche compiendo un percorso che ha come obiettivo la trasformazione del proprio sistema in un'organizzazione dinamica, capace di innovarsi e di adattarsi continuamente in funzione della strategia, dell'ambiente di riferimento e della tecnologia.

In particolare, si sta operando per una maggiore diffusione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) grazie alle quali sono stati automatizzati diversi processi, rendendoli più veloci, precisi ed efficienti.

L'introduzione di queste soluzioni consente di ottenere importanti ricadute positive, sia rispetto alla riduzione dei costi e all'ottimizzazione e semplificazione dei processi, sia rispetto al miglioramento della qualità delle prestazioni e dei servizi offerti.

La Camera di commercio di Ferrara ha avviato negli ultimi anni un percorso teso a creare un nuovo approccio nel rapporto con gli utenti. In particolare ha investito nella definizione e attivazione di una metodologia che pone al centro della propria azione gli utenti che fruiscono dei servizi, nelle diverse forme e modalità, con i seguenti obiettivi:

- migliorare e differenziare le condizioni di accesso;
- fornire risposte efficaci e appropriate alle richieste degli utenti;
- rendere trasparenti e semplici le modalità di fruizione dei servizi;
- fornire le prestazioni con maggiore tempestività.

La qualità in Camera di commercio di Ferrara oggi viene perseguita in un'ottica rivolta a tutte le funzioni organizzative, sia di linea che di staff, attraverso le seguenti tre indagini:

- la qualità effettiva, rilevata nel momento in cui il servizio viene fornito all'utente;
- la qualità interna, individuata nel "come" le attività vengono svolte, in ogni fase del processo;
- la qualità percepita, rilevata con le indagini di customer satisfaction annuali.

Reclami, richieste di informazioni, accesso agli atti e tempi di risposta al cliente/utente

I reclami scritti riguardanti i servizi camerali possono essere segnalati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che compirà gli accertamenti del caso e comunicherà i risultati degli stessi.

I clienti possono presentare richieste di informazione, accesso agli atti, reclami e suggerimenti inerenti ai servizi sia in forma scritta, mediante [apposita modulistica](#) o verbalmente.

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti.

Gli indicatori di qualità e la definizione degli standard

I requisiti seguiti nella scelta degli indicatori corrispondono a quelli previsti dalle Linee Guida definite dalla Commissione ministeriale per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle Amministrazioni pubbliche:

- rilevanza: pertinenza e coerenza dell'indicatore alla dimensione oggetto di misurazione;
- accuratezza: confrontabilità dei dati nel tempo, mantenendo costante il metodo di rilevazione;
- temporalità: gli indicatori vengono rilevati con cadenze regolari e con puntualità, in modo da risultare confrontabili in momenti successivi;
- fruibilità: tempestività e trasparenza con le quali le fonti originarie rendono disponibili i dati e i metadati;
- interpretabilità: facilità di comprensione, di utilizzo e di analisi dei dati utilizzati nella costruzione dell'indicatore;
- coerenza: gli indicatori misurano identiche proprietà dell'oggetto misurato.

Per la definizione degli standard di qualità sono state considerate preliminarmente le previsioni dei termini fissati da leggi o regolamenti e dal Regolamento dei procedimenti amministrativi della Camera di commercio di Ferrara, pubblicato sul Portale camerale.

Richiamandosi a quanto stabilito dalla Commissione ministeriale, nella definizione degli standard di qualità, si è tenuto conto delle quattro dimensioni della qualità ritenute essenziali: *accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia*.

Per quanto riguarda gli impegni relativi alla trasparenza, si rimanda alla sezione del Portale camerale ["Trasparenza, valutazione e merito"](#).

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

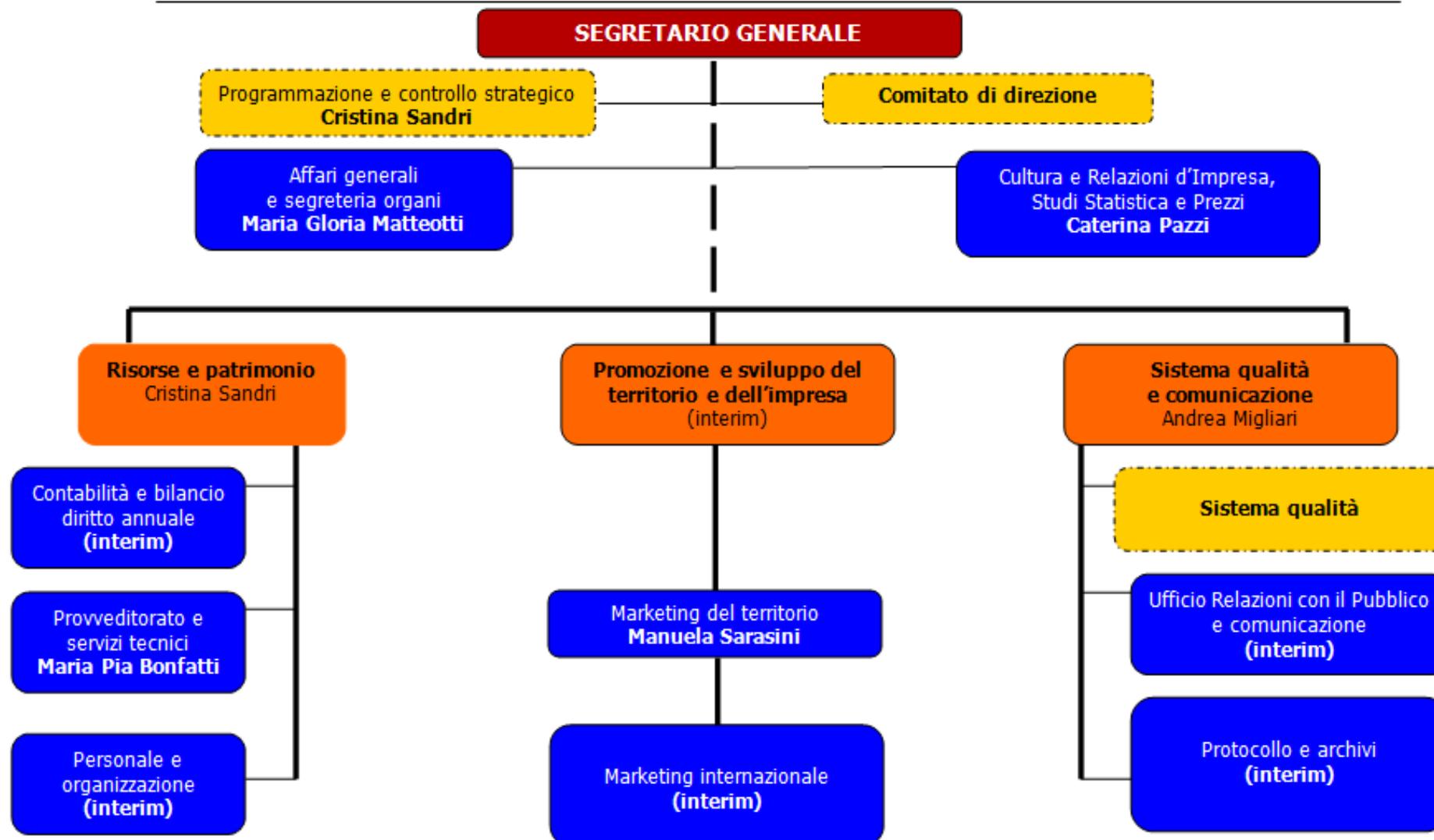
L'organigramma si articola in due Aree funzionali:

1. **Promozione, Informazione economica, Risorse e Patrimonio:** realizza le iniziative e i progetti di sviluppo del territorio e cura la rilevazione e l'elaborazione dei dati sull'andamento economico provinciale; gestisce le risorse umane, finanziarie e strumentali necessarie per il funzionamento dell'Ente
2. **Anagrafe delle imprese e regolazione del mercato:** fornisce i servizi di carattere amministrativo e quelli a tutela dei consumatori e del corretto funzionamento del mercato. Predisporre, inoltre, tutte quelle attività aventi per obiettivo la promozione e lo sviluppo dei servizi innovativi della Camera di commercio.

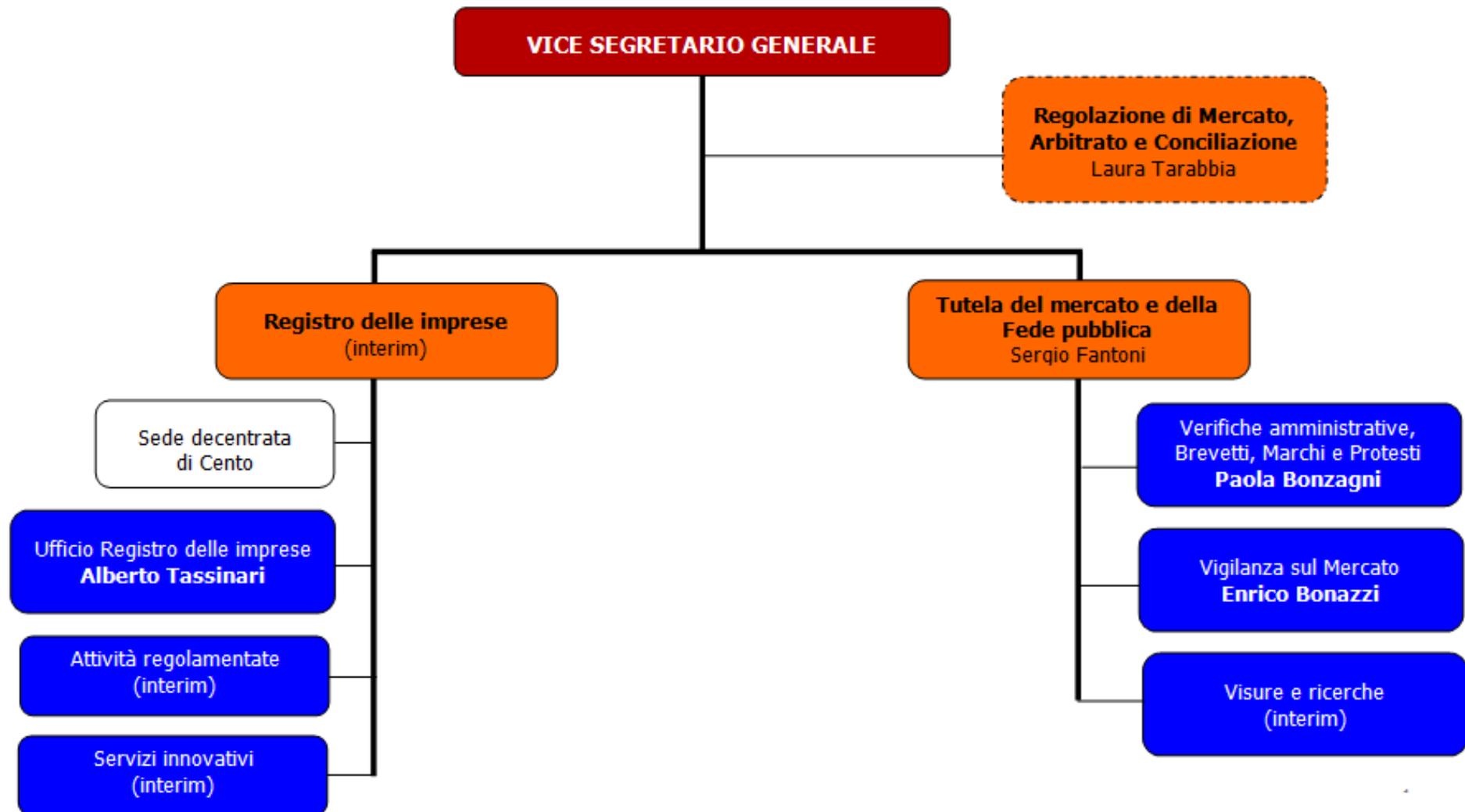
Ciascuna Area funzionale è suddivisa in unità organizzative complesse (servizi), a loro volta articolate in unità operative (uffici). Alle due aree funzionali si aggiunge, in particolare, il Comitato di direzione, di cui fanno parte il Segretario Generale, il dirigente e i responsabili di servizio/ufficio per favorire l'integrazione e il coordinamento tra le Aree e le unità organizzative.

Tale organigramma, in quanto orizzontale e a rete, implica, da un lato, una definizione più puntuale dei ruoli in termini di maggiore autonomia e responsabilità delle diverse funzioni, dall'altro implementa meccanismi di integrazione, di coordinamento e di controllo. Ciò comporta, necessariamente, il superamento del modello organizzativo burocratico, connotato da estrema rigidità e fissità, per spingersi sempre più verso un'organizzazione per processi, caratterizzata da flessibilità e dinamicità.

Area Promozione, Informazione economica, Risorse e Patrimonio



Area Anagrafe delle imprese e Regolazione del Mercato



SERVIZI EROGATI

1 Area Promozione, Informazione economica, Risorse e Patrimonio

Programmazione e Controllo strategico

L'ufficio supporta la Segreteria Generale e gli Organi della Camera di commercio nella stesura dei documenti di programmazione economico-finanziaria e in particolare:

- Programma pluriennale di mandato;
- Relazione Previsionale e Programmatica annuale;
- Piano triennale della Performance;
- Aggiornamento annuale del Piano della Performance.

L'ufficio, attraverso il controllo strategico, coadiuvato dal controllo di gestione, inserito nell'ambito dell'ufficio "Contabilità e bilancio", è responsabile, inoltre, della redazione dei documenti di rendicontazione, quali: la Relazione sulla gestione e la Relazione annuale sulla Performance.

Per la redazione di tali documenti l'ufficio utilizza i criteri e le metodologie del "Sistema di misurazione e valutazione della performance" approvata dalla Giunta camerale.

Cura, pertanto, i rapporti con l'Organismo Indipendente di Valutazione.

I documenti predisposti dall'ufficio sono pubblicati, ai sensi del D.Lgs. 150/2009 e delle deliberazioni della Civit, sul sito della Camera di commercio www.fe.camcom.it nella sezione "Trasparenza, Valutazione e merito.

Per informazioni rivolgersi a:

Indirizzo Via Borgo dei Leoni, 11 – 44121 Ferrara

Telefono +39 0532 783927-932– fax +39 0532 783857 – e-mail ragioneria@fe.camcom.it

Orari: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00; martedì e giovedì anche dalle 15,00 alle 17,00

Responsabile: Cristina Sandri

Affari generali e Segreteria organi

L'ufficio supporta l'attività deliberativa della Giunta e del Consiglio, intervenendo nella stesura e verbalizzazione degli atti.

Gestisce e aggiorna la raccolta delle deliberazioni assunte dalla Giunta e dal Consiglio, delle determinazioni del Presidente, del Segretario Generale, del Conservatore e del Dirigente.

Garantisce le pubblicazioni aventi valore di pubblicità legale delle deliberazioni della Giunta e del Consiglio camerale, dei provvedimenti adottati dal Presidente nei casi di necessità ed urgenza nelle materie di competenza della Giunta camerale nonché di altri atti e provvedimenti amministrativi prescritti dalla normativa vigente, mediante loro pubblicazione all'interno del sito istituzionale della Camera di commercio, ai sensi dell'articolo 32 della legge n. 69/2009 e nel rispetto degli articoli 18 e 19 del D.Lgs. n. 196/2003.

Assicura assistenza e supporto al Presidente, al Segretario Generale e agli Organi.

Aggiorna gli specimen delle firme autorizzate e cura le concessioni di patrocini.

L'ufficio cura la realizzazione ed il coordinamento di alcuni importanti eventi organizzati dalla Camera di commercio: la Giornata della Riconoscenza Provinciale, la promozione del Piatto Estense, la Settimana Estense.

Tempi di erogazione del servizio		
AFFARI GENERALI E SEGRETERIA ORGANI	Tempi normativi	Standard Camera di commercio
Concessione patrocini	non previsti	3 gg. lavorativi
<p>Per informazioni rivolgersi a: Indirizzo Via Borgo dei Leoni, 11 – 44121 Ferrara Telefono +39 0532 783906/907/902/900 - fax +39 0532 783860 – e-mail segreteria@fe.camcom.it Orari: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00; martedì e giovedì anche dalle 15,00 alle 17,00</p> <p>Responsabile: Maria Gloria Matteotti</p>		

Cultura e Relazioni d'Impresa, Studi Statistica e Prezzi

All'ufficio è affidata l'elaborazione statistica dei dati economici territoriali e la loro diffusione.

L'ufficio fornisce i seguenti servizi:

- ✓ diffonde i dati statistici - elaborati dall'Istat e dagli altri enti del Sistan - tra i quali assumono particolare rilievo gli indici dei prezzi al consumo utilizzati per le rivalutazioni monetarie
- ✓ segue le rilevazioni periodiche dell'Istat e le indagini statistiche richieste alla Camera di commercio di Ferrara da altri Enti (Ministero, Unioncamere, Regione, ecc.)
- ✓ in occasione dei censimenti generali svolge il compito di Ufficio Provinciale del Censimento e coordina l'attività censuaria dei Comuni della provincia
- ✓ pubblica i listini settimanali e mensili dei prezzi alla produzione e all'ingrosso dei prodotti maggiormente rappresentativi per la provincia e le quotazioni medie quindicinali dei prodotti petroliferi, raccolti attraverso apposite rilevazioni
- ✓ pubblica il listino Prezzi dei materiali e delle Opere edili in Ferrara curandone la redazione attraverso i Comitati
- ✓ offre un servizio di deposito di listini, tariffari e attività collegate

- ✓ raccoglie e comunica le segnalazioni dei consumatori in merito alle incongruenze sui prezzi al "Garante per la sorveglianza dei prezzi"
- ✓ cura l'impostazione e il coordinamento delle attività di studio e ricerca sulle dinamiche dei diversi settori economici e gestisce gli Osservatori attivi presso l'Ente
- ✓ collabora con Unioncamere per l'effettuazione di varie indagini tra cui la rilevazione a livello provinciale dei dati sulla domanda di lavoro e di figure professionali nell'ambito del Progetto Excelsior e l'indagine congiunturale
- ✓ fornisce assistenza a istituzioni pubbliche e private, operatori economici, ricercatori, studenti e cittadini per il reperimento e il corretto utilizzo delle informazioni statistiche sulle principali tematiche socio-economiche, anche utilizzando banche-dati interne delle Camere di commercio, con le quali soddisfa le richieste di dati ed elaborazioni statistiche sulla demografia delle imprese e sulla struttura produttiva della realtà provinciale, ai fini di ricerca o di studio
- ✓ realizza annualmente la Giornata dell'Economia, un'iniziativa volta ad offrire una chiave interpretativa delle tendenze evolutive dei sistemi produttivi locali, attraverso la lettura di dati statistici raccolti ed elaborati dal sistema camerale

Tempi di erogazione del servizio		
STATISTICA E PREZZI	Tempi normativi	Standard Camera di commercio
Diffusione indici ISTAT	non previsti	entro lo stesso giorno di diffusione del Comunicato stampa da parte dell'Istat
Evasione richieste dati	non previsti	entro 10 gg. lavorativi dalla data del protocollo della richiesta
Certificazione prezzi desunti dai listini pubblicati dalla CCIAA di Ferrara (Regio Decreto n. 2011/1934 e DPR n. 620/1955; Metodi e Norme Istat 1980 n. 20 serie B)	non previsti	5 gg. dalla istanza
Visti di deposito su preventivi, fatture, tariffari e listini (DPR n. 620/1955)	non previsti	2/5 gg. dalla ricezione
Adeguamenti depositi cauzionali agenzie d'affari (DPR n. 773/1931 artt. 115 e 116)	non previsti	30 gg. dalla istanza
Parere su tariffe di pesa pubblica (Regio Decreto n. 1175/1931 art. 212 - T.U.F.L.)	non previsti	30 gg. dalla istanza
Attestazioni concernenti numeri indici e variazioni Istat (prezzi al consumo o costruzione di fabbricati residenziali - Dlgs n. 322/1989 art. 6)	non previsti	5 gg. dalla istanza

Per informazioni rivolgersi a:

Indirizzo Via Borgo dei Leoni, 11 – 44121 Ferrara
 Telefono +39 0532 783919-936-935 – fax +39 0532 783854 – e-mail statistica@fe.camcom.it
 Orari: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00; martedì e giovedì anche dalle 15,00 alle 17,00

Responsabile: Caterina Pazzi

RISORSE E PATRIMONIO

Responsabile del Servizio: Cristina Sandri

Contabilità e bilancio, diritto annuale

L'ufficio è preposto alla preparazione dei preventivi economici, delle relative variazioni e bilanci di esercizio. Cura, inoltre, la contabilità economica, analitica e fiscale della Camera di commercio e assicura l'ottimale ed efficiente gestione degli incassi nonché dei pagamenti, anche con riferimento alle misure di incentivazione economica, l'ufficio fornisce agli organi camerali e alla direzione il supporto relativo agli aspetti economici e quali-quantitativi per una corretta definizione delle linee di sviluppo, consentendone inoltre il costante monitoraggio attraverso il controllo di gestione che presiede un sistema di reporting, finalizzato a coadiuvare la rendicontazione della performance dell'Ente. In tal senso collabora direttamente con l'ufficio "Programmazione e controllo".

Cura, inoltre, gli adempimenti connessi alla riscossione del diritto annuale, il tributo che tutte le imprese iscritte e le unità locali annotate al Registro delle Imprese debbono versare alla Camera di commercio di pertinenza, anche attraverso attività di front office con gli utenti. Il rilascio del certificato di iscrizione da parte del Registro delle Imprese, nonché l'ammissione ai contributi di bandi camerali, sono garantiti solo alle imprese in regola col pagamento del diritto annuale.

Gli importi vengono stabiliti dal Ministero dello Sviluppo Economico di concerto col Ministero dell'Economia e delle Finanze e sono stabiliti:

- ✓ a cifra fissa per le imprese iscritte nelle sezioni speciali del Registro Imprese
- ✓ in base al fatturato dell'anno precedente per tutte le imprese iscritte alla sezione ordinaria.

Tempi di erogazione del servizio		
CONTABILITÀ E BILANCIO, DIRITTO ANNUALE	Tempi normativi	Standard Camera di commercio
Procedimento di rimborso degli importi erroneamente versati per il diritto annuale (art. 18 Legge 580/93)	entro 24 mesi dal pagamento	90 gg. dalla data di presentazione della domanda
Procedimento di sgravio degli importi erroneamente iscritti a ruolo (Dlgs 112/99)	non previsti	30 gg. dalla data di presentazione della domanda
Concessione della rateazione del pagamento (Regolamento camerale in materia di diritto annuale - art. 13)	30 gg. dall'istanza	30 gg. dalla istanza
Rimborso diritti di segreteria	30 gg. dall'istanza	30 gg. dalla istanza
Liquidazione quote associative (Delibera di Giunta di adesione o rinnovo)	30 gg. dalla data di arrivo della richiesta	30 gg. dalla data di arrivo della richiesta
Potere di autotutela (art. 15 – Regolamento sanzionatorio approvato dal Consiglio camerale)	60 gg. dalla presentazione dell'istanza art. 15 c. 6 del regolamento	60 gg.
Pagamento fatture, contributi, gettoni di presenza, compensi, ecc.	30 gg. per il pagamento dell'atto di liquidazione	60 gg. per predisporre l'atto di liquidazione e 30 gg. per il suo pagamento

Per informazioni rivolgersi a:

Indirizzo Via Borgo dei Leoni, 11 – 44121 Ferrara

Contabilità, bilancio:

telefono +39 0532 783929/926/939 – fax +39 0532 783857 – e-mail ragioneria@fe.camcom.it

Diritto annuale:

telefono +39 0532 783933/937 – fax +39 0532 783848 – e-mail - diritto.annuale@fe.camcom.it

Orari: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00; martedì e giovedì anche dalle 15,00 alle 17,00

Responsabile: interim Cristina Sandri

Provveditorato e servizi tecnici

L'ufficio cura la gestione dei beni mobili e immobili dell'Ente. Provvede all'acquisizione di beni e servizi, assicurando la predisposizione e la gestione dei relativi contratti. Cura, inoltre, la tenuta dell'inventario, la gestione dei servizi tecnici, nonché la logistica generale dell'Ente, sia presso la sede principale che presso la sede decentrata di Cento, anche con riferimento al mantenimento del decoro degli ambienti.

Garantisce, inoltre, il costante adeguamento delle procedure informatiche alle esigenze dei vari settori dell'Ente, rispettando i relativi vincoli normativi; promuove la diffusione delle tecnologie informatiche e della relativa formazione, contribuendo ad aumentare l'integrazione tra le diverse funzioni interne dell'Ente; cura l'implementazione del sito Internet e della Intranet della Camera di commercio nonché ogni tipo di attività connessa alla gestione e allo sviluppo informatico nell'Ente, ivi comprese le attività di manutenzione e aggiornamento di hardware e software.

Tempi di erogazione del servizio		
PROVVEDITORATO E SERVIZI TECNICI	Tempi normativi	Standard Camera di commercio
Richiesta di inserimento nell'Elenco fornitori (Regolamento approvato dal Consiglio camerale)	30 gg. dalla richiesta	30 gg. dalla richiesta

Per informazioni rivolgersi a:

Indirizzo Via Borgo dei Leoni, 11 – 44121 Ferrara

Provveditorato:

telefono +39 0532 783931/930 – fax +39 0532 783858 – e-mail provveditorato@fe.camcom.it

Servizi informatici:

telefono +39 0532 783730/932– fax +39 0532 783858 – e-mail servizi.informatici@fe.camcom.it

Orari: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00; martedì e giovedì anche dalle 15,00 alle 17,00

Responsabile: Maria Pia Bonfatti

Personale e organizzazione

L'ufficio si occupa dell'acquisizione e della gestione giuridico-economica del personale, in ottemperanza alle norme di legge e contrattuali. Tiene ed aggiorna i fascicoli del personale. Cura, altresì, tutti gli adempimenti connessi allo sviluppo, al trattamento economico, previdenziale e di fine rapporto del personale. L'ufficio assicura il coordinamento delle attività finalizzate allo sviluppo professionale del personale, attraverso le attività di formazione e di riqualificazione, nonché delle politiche incentivanti, secondo i criteri individuati dal Sistema di misurazione e valutazione della performance, adottato dall'Ente. Effettua la rilevazione dei fabbisogni di personale nonché i processi di mobilità interna, anche in relazione a progetti finalizzati di carattere trasversale e ad azioni di "miglioramento continuo".

L'ufficio cura, inoltre, il coordinamento delle relazioni sindacali e degli istituti di contrattazione.

Tempi di erogazione del servizio		
PERSONALE E ORGANIZZAZIONE	Tempi normativi	Standard Camera di commercio
Procedure selettive per assunzioni di personale (Determinazione del Segretario Generale di approvazione bando)	non previsti	termine previsto dal citato regolamento, dal bando e dall'articolo 4 Legge 241/90.
Liquidazione indennità di anzianità o TFR (Decreto Interministeriale 12.7.82 e art. 2120 C.C. e C.C.N.L. in vigore)	emissione mandato di pagamento entro 30 gg. dalla data della determinazione dirigenziale, nei limiti previsti dal D.L. 78/2010 conv. in Legge 122/2010)	cessazione per limiti di età: dopo 24 mesi dalla cessazione del rapporto di lavoro ed entro i 3 mesi successivi. Cessazione per anzianità di servizio: dopo 6 mesi dalla cessazione del rapporto di lavoro ed entro i 3 mesi successivi
Pratiche di pensione (DPR 8.8.91 n. 274, DPR 8.8.95 n. 335 e successive modificazioni)	non previsti	90 gg. prima della data di cessazione dal servizio comunicazione all'INPDAP
Prestito indennità di anzianità (Decreto Interministeriale del 12.7.82)	non previsti	30 gg. dalla richiesta
Richieste di mobilità da parte di personale esterno e interno (art. 30 del Dlgs 165/2001)	non previsti	90 gg. dalla richiesta

Per informazioni rivolgersi a:

Indirizzo Via Borgo dei Leoni, 11 – 44121 Ferrara
Telefono +39 0532 783922/924/925/938 – fax +39 0532 783853 – e-mail personale@fe.camcom.it
Orari: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00; martedì e giovedì anche dalle 15,00 alle 17,00

Responsabile: Cristina Sandri

PROMOZIONE E SVILUPPO DEL TERRITORIO E DELLE IMPRESE

Responsabile del Servizio: Segretario Generale

Marketing del territorio, innovazione e qualità

L'ufficio predispone tutte quelle attività aventi per obiettivo la promozione e lo sviluppo dei diversi settori economici con riferimento, in particolare, alla crescita e alla qualificazione del tessuto infrastrutturale provinciale e alle iniziative per la diffusione di processi di qualità e di innovazione d'impresa (tecnologica, finanziaria e gestionale). Cura i rapporti con i Centri di eccellenza, nonché il supporto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornendo dati e informazioni connessi alla propria attività. L'ufficio svolge, inoltre, attività di informazione, orientamento e assistenza agli aspiranti imprenditori divulgando e pubblicizzando le opportunità di finanziamento offerte alle imprese dalla normativa regionale, nazionale e comunitaria.

Nell'ambito dell'ufficio è, inoltre, tracciata una serie di attività ricollegabili ad obiettivi individuati come strategici dal Consiglio camerale (formazione, marketing turistico, responsabilità sociale d'impresa, ecc.), alcuni dei quali in fase di attivazione.

Marketing internazionale

L'ufficio assicura il coordinamento delle fasi di progettazione, realizzazione e monitoraggio delle iniziative di promozione all'estero deliberate dagli organi camerale, con particolare riferimento alla formazione, all'organizzazione e alla gestione delle partecipazioni dell'Ente a manifestazioni fieristiche in Italia e all'estero, nonché alla partecipazione a missioni economiche e all'ospitalità di delegazioni italiane ed estere. L'ufficio sovrintende, inoltre, alle attività dello sportello Sprint relativamente ai servizi di informazione, orientamento e assistenza alle imprese della provincia nelle loro attività con l'estero. Cura, infine, il rilascio della documentazione necessaria per il concreto esercizio delle attività di commercio estero (certificati di origine, assegnazione numero meccanografico, carnet ATA, ecc.).

Tempi di erogazione del servizio		
MARKETING DEL TERRITORIO, INNOVAZIONE E QUALITÀ	Tempi normativi	Standard Camera di commercio
Erogazione di contributi per interventi indiretti a sostegno di iniziative di terzi di promozione economica (art. 12 della Legge n. 241/1990 e Regolamento approvato dal Consiglio camerale)	non previsti	180 gg. dalla data di ricevimento della documentazione completa e regolare
Erogazione di contributi per interventi diretti a favore di una pluralità di soggetti selezionati tramite disciplinari contributivi (specifici bandi)	non previsti	90 gg. dalla data di ricevimento della documentazione completa e regolare

Per informazioni rivolgersi a:

Indirizzo Largo Castello, 6 – 44121 Ferrara
Telefono +39 0532 783821/813/820 – fax +39 0532 783856 – e-mail promozione@fe.camcom.it
Orari: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00; martedì e giovedì anche dalle 15,30 alle 17,00

Responsabile: Manuela Sarasini

Tempi di erogazione del servizio

MARKETING INTERNAZIONALE	Tempi normativi	Standard Camera di commercio
Carnet ATA (Convenzione Internazionale ATA Bruxelles 6.12.1961)	3 gg. dalla richiesta	3 gg. lavorativi dalla ricezione
Certificati d'origine e altri visti (Regolamento CEE 802/68 e successive integrazioni)	1 g.	tempo reale, a vista
Codice meccanografico per operatori con l'estero (DM 14.5.1990 n. 110 e successive integrazioni)	non previsti	tempo reale, a vista
Legalizzazione firme su atti aventi valore per l'estero	non previsti	tempo reale, a vista
Erogazione di contributi per interventi diretti a favore di una pluralità di soggetti selezionati tramite disciplinari contributivi (specifici bandi)	non previsti	90 gg. dalla ricezione della documentazione completa e regolare
Informazioni su imprese estere (Consultazione Registro Europeo delle Imprese)	non previsti	tempo reale
Guide Paese (guide e schede informative su leggi, normative, formalità doganali utili per esportare in 160 Paesi)	non previsti	fino a 5 gg. lavorativi secondo la complessità della richiesta
Informazioni su normativa comunitaria e possibilità di accedere a finanziamenti, nazionali e comunitari, tramite quesiti al Consorzio SIMPLER	non previsti	inoltre delle richieste al Consorzio Simpler entro 1 g. dalla ricezione
Consulenza tecnica (per mail o appuntamento) su contrattualistica, pagamenti e fiscalità internazionale, dogane e trasporti, tutela dei marchi e brevetti, tramite esperti selezionati tramite apposito bando dalla Camera di commercio	non previsti	3 gg. lavorativi dalla richiesta via mail. Tempi variabili per consulenze su appuntamento
Assistenza per progetti di sviluppo di nuovi mercati: colloqui di orientamento con le imprese con richiesta di preventivo per l'intero progetto (analisi di mercato, ricerca partner, preparazione di una trasferta)	non previsti	colloquio a vista o su appuntamento. La richiesta di preventivo viene inviata entro 1 g. lavorativo. Con l'accettazione del preventivo inizia il progetto: tempi da concordare
Elenchi di aziende estere al fine di permettere un'eventuale e mirata azione promozionale	non previsti	entro 3 gg. dalla richiesta

Rilascio di elenchi di aziende italiane tramite il data base ITALIANCOM e segnalazione delle varie banche dati disponibili nei siti di altre Camere di commercio o aziende speciali	non previsti	entro 3 gg. dalla richiesta
Indirizzi di Enti e Istituzioni, in Italia e all'estero, che forniscono assistenza specifica (Ambasciate e Consolati, Camere di commercio italiane all'estero ed estere in Italia, uffici ACE, Enti ed Istituzioni autorizzate al rilascio di visti o certificati particolari, ecc.)	non previsti	entro 3 gg. dalla richiesta
Inserimento in Fexpo: realizzazione per ogni impresa di una pagina web con informazioni anagrafiche, descrizione attività e mercati di interesse, logo aziendale e rinvio al sito ufficiale ove disponibile	non previsti	entro 7 gg. dalla richiesta

Per informazioni rivolgersi a:

Indirizzo Largo Castello, 6 – 44121 Ferrara
 Telefono +39 0532 783806/812/817 – fax +39 0532 783855 – e-mail estero@fe.camcom.it
 Orari: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30; martedì e giovedì anche dalle 15,30 alle 17,00

Responsabile: interim Mauro Giannattasio

SISTEMA QUALITÀ E COMUNICAZIONE

Responsabile del Servizio: Andrea Migliari

Sistema qualità

Effettua il monitoraggio della qualità dei servizi erogati, anche tramite indagini permanenti di rilevazione sistematica della customer satisfaction predisponendo soluzioni dirette ad una migliore soddisfazione del cliente.

In questa unità vengono attivati, sulla base di necessità manifeste e per un periodo di tempo determinato, interventi diretti a progettare, realizzare, sviluppare particolari attività ritenute strategiche per l'Ente. Tali interventi, una volta progettati, realizzati o messi a regime, potranno andare a confluire in attività facenti capo ai diversi uffici.

Ufficio Relazioni con il Pubblico – Biblioteca – Manifestazioni – Eventi

Oltre alla gestione della biblioteca e dell'emeroteca provvedendo agli abbonamenti, agli acquisti, alla catalogazione e alla conservazione dei volumi e della documentazione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico si occupa dei seguenti servizi:

✓ **Accesso e accoglienza**

L'URP garantisce al pubblico, all'interno di una struttura già dedicata all'erogazione di informazioni sull'attività dell'Ente, l'esercizio del diritto di accesso di cui alla legge n. 241/1990,

e successive modificazioni. Eroga informazioni sui procedimenti amministrativi (svolgimento, tempi di conclusione e responsabili) e informa sulle modalità e sui termini per le azioni a tutela dei diritti d'accesso previste dalla legge e dal regolamento camerale.

✓ **Comunicazione istituzionale e di servizio**

Gestisce il flusso informativo da e per le diverse fonti interne ed esterne.

Per garantire una efficiente comunicazione interna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, tutti gli uffici della Camera di commercio assicurano un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte degli utenti. Ciascun ufficio deve prontamente comunicare ogni variazione inerente procedimenti amministrativi e servizi nonché fornire informazioni su ogni evento che rientri nell'ambito della comunicazione istituzionale e di servizio.

✓ **Monitoraggio e sviluppo organizzativo**

Tale attività consente di attivare processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati dalla Camera di commercio e sull'evoluzione dei bisogni quali-quantitativi. Sulla base dei risultati di tali attività di ricerca e di monitoraggio, presenta proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative.

✓ **Manifestazioni - Eventi**

L'ufficio cura la realizzazione ed il coordinamento di alcuni importanti eventi organizzati dalla Camera di commercio: Fedeltà al lavoro e al progresso economico, Premio Viviani, Premio Giornalistico Internazionale, premio di Laurea Romeo Sgarbanti.

Tempi di erogazione del servizio		
URP	Tempi normativi	Standard Camera di commercio
Esercizio diritto di accesso (con domanda al responsabile del singolo procedimento)	30 gg.	30 gg. dall'istanza dell'interessato
Risposta ai reclami: servizio integrato con altre strutture camerali	non previsti	non oltre 15 giorni
Rilascio Norme UNI EN ISO (Punto di Diffusione UNI)	non previsti	non oltre 7 giorni

Per informazioni rivolgersi a:

Indirizzo Largo Castello, 6 – 44121 Ferrara
 Telefono +39 0532 783911/914/903 – fax +39 0532 783850 – e-mail urp@fe.camcom.it
 Orari: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00; martedì e giovedì anche dalle 15,00 alle 17,00

Responsabile: interim Andrea Migliari

Tempi di erogazione del servizio		
PROGETTI SPECIALI – MANIFESTAZIONI	Tempi normativi	Standard Camera di commercio
Premiazione della Fedeltà al lavoro e per il progresso economico (bando annuale)	non previsti	90 gg. dalla data di chiusura del bando
Riconoscimenti Francesco Viviani (studenti meritevoli) – Delibera della Giunta camerale n. 489 del 18.10.1986 che ha approvato il regolamento	non previsti	90 gg. dalla data di ricevimento di tutta la documentazione completa e regolare
Premio per tesi di Laurea (intitolato a Romeo Sgarbanti) – Delibera Giunta n. 43 del 16.04.2008 che ha approvato il disciplinare	non previsti	90 gg. dalla data di chiusura del bando
Premio Giornalistico Internazionale	non previsti	90 gg. dalla chiusura del bando

Per informazioni rivolgersi a:

Indirizzo Largo Castello, 6 – 44121 Ferrara
 Telefono +39 0532 783911/914/903 – fax +39 0532 783850 – e-mail urp@fe.camcom.it
 Orari: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.00; martedì e giovedì anche dalle 15,00 alle 17,00

Responsabile: interim Andrea Migliari

Stampa e comunicazione

L'Ufficio Stampa e Comunicazione cura i rapporti dell'Ente con i Mass Media locali e nazionali con l'obiettivo specifico – previsto dalla legge n. 150/2000 – di garantire il massimo grado di trasparenza, chiarezza e tempestività nell'attività di informazione rivolta al pubblico ed all'utenza.

Provvede ad organizzare e convocare conferenze-stampa; predispone comunicati stampa, rubriche e comunicazioni istituzionali rivolte alle imprese, pubblicate sui quotidiani locali *Il Resto del Carlino* e *La Nuova Ferrara*, e ripresi dalle televisioni locali. Pubblica e aggiorna le informazioni sulle iniziative camerali diffuse attraverso schermi televisivi visibili dall'esterno dell'edificio camerale.

L'ufficio partecipa all'attività di coordinamento svolta nell'ambito di un "network" regionale degli Uffici Stampa delle Camere di Commercio. Infine, l'Ufficio Stampa e Comunicazione collabora con l'emittente televisiva locale TELESTENSE per la preparazione di palinsesti per informare le imprese sulle varie iniziative camerali.

Predisporre anche una newsletter mensile con informazioni sull'attività della Camera di commercio che viene recapitata direttamente e gratuitamente tramite posta elettronica a imprenditori, professionisti e stakeholders del territorio.

Oggetto della newsletter sono: notizie brevi con link a documenti di approfondimento, informazioni su servizi, iniziative ed opportunità per le imprese lanciati dall'Ente camerale e disponibili online.

L'ufficio si occupa della comunicazione istituzionale e di servizio, e delle relazioni esterne dell'Ente. Presidia, altresì, i diversi strumenti di comunicazione interna curando, in particolare, l'aggiornamento dei contenuti informativi del sito Internet e della rete Intranet. L'attività di comunicazione è alimentata dalla "rete dei referenti" costituita dai responsabili di servizio, o loro delegati, al fine di migliorare i processi interni/esterni di erogazione dei servizi e di comunicazione, nonché di diffusione degli stessi.

Archivio e Protocollo

L'ufficio gestisce il sistema di gestione documentale (ivi compreso il protocollo in entrata) della Camera di commercio, nonché l'archivio generale corrente e di deposito. Per la parte relativa all'implementazione delle nuove tecnologie si raccorda con l'unità Servizi informatici.

Tempi di erogazione del servizio		
ARCHIVIO E PROTOCOLLO	Tempi normativi	Standard Camera di commercio
Rilascio ricevuta di protocollo	T.U. 445/2000, Dlgs 85/82/2005 e successive modifiche, Legge 241/90 e ss. mm., Dlgs 196/2003 e ss. mm.)	a vista
Registrazione della documentazione ricevuta		registrazioni in giornata salvo particolari tipi di corrispondenza
Informazioni sullo stato di protocollazione e di assegnazione alle unità competenti		in tempo reale

Per informazioni rivolgersi a:

Indirizzo Largo Castello, 6 – 44121 Ferrara

Telefono +39 0532 783911/914/903 – fax +39 0532 783850 – e-mail urp@fe.camcom.it

Orari: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00; martedì e giovedì anche dalle 15,00 alle 17,00

Responsabile: interim Andrea Migliari

2 Area Anagrafe delle imprese e Regolazione del Mercato

Regolazione del mercato, Arbitrato e Mediazione/Conciliazione

Al servizio, collocato in staff al dirigente, compete la promozione sul territorio dell'arbitrato e della mediazione, strumenti alternativi di risoluzione delle controversie. Il servizio cura la gestione delle relative procedure svolgendo attività di segreteria per la Camera Arbitrale e per l'Organismo di mediazione. Il servizio assicura, inoltre, la predisposizione e la promozione di contratti tipo tra le imprese, le loro associazioni e le associazioni di tutela dei consumatori, e gestisce forme di controllo sulla presenza di clausole inique nei contratti.

Tempi di erogazione del servizio		
REGOLAZIONE DEL MERCATO, ARBITRATO E CONCILIAZIONE	Tempi normativi	Standard Camera di commercio
Nomina Arbitro da parte della Camera di commercio (artt. 809-810 c.p.c.)	Non previsti	30 gg. dal deposito della richiesta di nomina salvo diverso accordo delle parti nella convenzione arbitrale
Mediazione civile e commerciale	4 mesi (articolo 6 DLgs 4.3.2010 n. 28)	4 mesi dal deposito della domanda di mediazione, ovvero dalla scadenza di quello fissato dal giudice per il deposito della stessa
Arbitrato	6 mesi (Regolamento arbitrale)	6 mesi dalla costituzione del Tribunale arbitrale salvo diverso accordo delle parti nella convenzione arbitrale
Attività di controllo sulle clausole vessatorie nei contratti tra imprese e consumatori	non previsti	90 gg. dall'instaurazione del procedimento

Per informazioni rivolgersi a:

Indirizzo Via Borgo dei Leoni, 11 – 44121 Ferrara
 Telefono +39 0532 783923 – fax +39 0532 783840 – e-mail conciliazione@fe.camcom.it
 Orari: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00; martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00

Responsabile: Laura Tarabbia

REGISTRO DELLE IMPRESE

Responsabile del Servizio: Elena Cassani

Servizi innovativi

L'unità predispone tutte quelle attività aventi per obiettivo la promozione e lo sviluppo presso imprese, associazioni, ordini professionali e istituzioni dei servizi innovativi della Camera di commercio con riferimento, in particolare, alla Carta Nazionale dei Servizi, alla Firma Digitale, alla Posta Elettronica Certificata, all'accesso on-line alle banche dati delle Camere di Commercio (portale www.registroimprese.it), ai Cronotachigrafi digitali.

Tempi di erogazione del servizio		
SERVIZI INNOVATIVI	Tempi normativi	Standard Camera di commercio
Rilascio CNS con dispositivo di firma digitale (DPR 2.3.2004 N. 117, DM 9.12.2004, Dlgs 7.3.2005 n. 82)	non previsti	7 gg. dalla ricezione della richiesta
Rilascio CNS con dispositivo di firma digitale tramite Incaricati alla registrazione (procedura POST CARD - DPR 2.3.2004 n. 117, DM 9.12.2004, Dlgs 7.3.2005 N. 82)	non previsti	20 gg. dalla ricezione della richiesta con documentazione completa da parte dell'IR
Annotazione per confisca, ritiro, smarrimento, malfunzionamento blocco e sospensione della carta tachigrafica (DM 23.6.2005 artt. 3, 8 e 9)	non previsti	2 gg. da ricezione comunicazione evento
Primo rilascio e modifica delle carte tachigrafiche per officine, conducenti, aziende e per controllo (DM 23.6.2005 artt. 3, 8 e 9)	15 gg. lavorativi dalla ricezione dell'istanza	10 gg. lavorativi dalla ricezione dell'istanza
Rinnovo delle carte tachigrafiche per officine, conducenti, aziende e per controllo (DM 23.6.2005 artt. 3, 8 e 9)	entro il termine di scadenza della carta. Per carta officina: 5 gg. lavorativi dalla ricezione dell'istanza	entro il termine di scadenza della carta. Per carta officina: 5 gg. lavorativi dalla ricezione dell'istanza
Sostituzione della carta tachigrafica per furto, smarrimento o malfunzionamento (DM 23.06.2005 art. 9)	5 gg. lavorativi dalla ricezione dell'istanza	5 gg. lavorativi dalla ricezione dell'istanza

Per informazioni rivolgersi a:

Via Borgo dei Leoni, 11 – 44121 Ferrara
 Telefono +39 0532 783719/729/739 – fax +39 0532 783847 – e-mail servizi.innovativi@fe.camcom.it o rao@fe.camcom.it
 Orari: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00; martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00

Responsabile: interim Elena Cassani

Ufficio Registro delle imprese

Il Registro imprese è un'anagrafe giuridico-economica alla quale deve obbligatoriamente iscriversi chi svolge un'attività economica e costituisce la fonte primaria di certificazione dei dati costitutivi di un'impresa. È un pubblico registro nel quale si iscrivono tutti gli atti e i fatti previsti dall'art. 2188 del Codice civile e che assicura un sistema organico di pubblicità legale dei principali atti e fatti che avvengono all'interno delle imprese.

Comprende una Sezione Ordinaria ed alcune Sezioni speciali.

✓ **Sezione ordinaria:**

comprende società di persone (tranne la società semplice) o di capitali, società cooperative, consorzi fra imprenditori con attività esterne e società consortili, società costituite all'estero con sede amministrativa o secondaria sul territorio italiano, gruppi europei di interesse economico, enti pubblici che hanno per oggetto esclusivo o principale un'attività commerciale, imprenditori commerciali individuali (non piccoli). L'iscrizione nella sezione ordinaria ha funzione di pubblicità dichiarativa e, per le società di capitali, di pubblicità costitutiva.

✓ **Sezione speciale:**

Nella Sezione Speciale sono obbligati ad iscriversi:

- ◆ i piccoli imprenditori individuali, gli imprenditori agricoli (individuali e collettivi secondo la definizione dell'art. 2135 del codice civile), le società semplici, gli imprenditori (individuali e collettivi) iscritti all'Albo delle Imprese Artigiane (l'annotazione avviene d'ufficio per tutte le imprese iscritte all'Albo Artigiani);
- ◆ le società che esercitano attività di direzione e coordinamento e quelle che vi sono soggette (art. 2497 bis codice civile);
- ◆ le società tra professionisti: l'art. 16 del D.lgs 96/2001 disciplina le società tra avvocati - il Decreto Min. Giustizia n. 34/2013 disciplina la società per l'esercizio delle altre attività professionali per il cui esercizio è necessaria l'iscrizione ad un Ordine professionale;
- ◆ le organizzazioni con qualifica di impresa sociale (art. 5 D.lgs 155/2006) ossia tutte le organizzazioni private, compresi gli enti di cui al libro V del codice civile, che esercitano in via stabile e principale un'attività economica organizzata al fine della produzione o dello scambio di beni o servizi di utilità sociale, diretta a realizzare finalità di interesse generale, e che hanno particolari requisiti;
- ◆ le start-up innovative e gli incubatori di start-up innovative certificati;
- ◆ le società di mutuo soccorso (Decreto Min. Sviluppo Economico 6 marzo 2013).

L'iscrizione nella sezione speciale ha generalmente la funzione di pubblicità notizia, tranne che per le società semplici e gli imprenditori agricoli per i quali ha funzione di pubblicità dichiarativa.

Con l'entrata in vigore dell'art. 9 della Legge 40/2007, tutte le denunce, domande e depositi al registro delle imprese devono avvenire per via telematica, mediante l'invio di una pratica di Comunicazione unica sottoscritta digitalmente, a valere per registro imprese, Agenzia delle Entrate, INPS, INAIL, Albo Imprese Artigiane e Ministero del Lavoro.

R.E.A.: è il Repertorio delle notizie Economiche e Amministrative istituito presso l'Ufficio del Registro Imprese. Consente alla Camera di commercio di acquisire ed utilizzare ogni altra notizia di carattere economico e/o statistico-amministrativo, anche se non prevista ai fini dell'iscrizione al Registro Imprese.

Albo Imprese Artigiane

L'imprenditore artigiano esercita personalmente, professionalmente e in qualità di titolare, l'impresa artigiana, svolgendo in misura prevalente il proprio lavoro, anche manuale, nel processo produttivo ed è artigiana l'impresa il cui scopo prevalente sia lo svolgimento di un'attività di produzione di beni o prestazione di servizi (escluse le attività agricole, di prestazione di servizi commerciali, di intermediazione nella circolazione dei beni o ausiliarie di queste ultime, di somministrazione al pubblico di alimenti e bevande).

Tutte le imprese che, avendo i requisiti previsti dalla legge n. 443/1985, rientrano nella definizione di impresa artigiana e siano costituite nelle forme giuridiche di impresa individuale, S.n.c., S.a.s. S.r.l. con unico socio e Cooperativa, hanno l'obbligo di iscriversi all'albo, fatta eccezione per le S.r.l. con pluralità di soci per le quali l'iscrizione non è obbligatoria. L'iscrizione è condizione necessaria per la concessione delle agevolazioni a favore delle imprese artigiane. L'impresa viene annotata nella sezione speciale del Registro delle Imprese con la qualifica d'impresa artigiana.

Con la riforma operata dalla legge regionale 1/2010, dal 16 maggio 2011 le Commissioni provinciali per l'artigianato sono state abolite. La Regione Emilia Romagna ha delegato alle Camere di commercio le funzioni amministrative per l'iscrizione, modificazione e cancellazione nell'Albo delle imprese artigiane. Ai fini dell'iscrizione, la modifica o la cancellazione dall'Albo l'interessato presenta all'Ufficio del Registro delle imprese la comunicazione unica di cui all'art. 9 della Legge 40/2007, che consente l'acquisizione immediata della qualifica di impresa artigiana con conseguente iscrizione nell'Albo regionale e nella relativa sezione provinciale delle imprese artigiane o nella separata sezione per i consorzi e le cooperative e l'avvio immediato dell'attività, nonché la registrazione di modifiche o cancellazione.

Tempi di erogazione del servizio		
REGISTRO DELLE IMPRESE	Tempi normativi	Standard Camera di commercio
Iscrizioni, modifiche, cancellazioni Registro Imprese (DPR n. 581/1995, DPR n. 558/1999)	5 giorni	5 gg. dalla data di presentazione
Deposito bilanci (DPR n. 581/1995)	non previsti	90 gg. dall'accettazione del deposito
Deposito altri atti (DPR n. 558/1999)	non previsti	90 gg. dall'accettazione del deposito
Denunce REA in modalità telematica (DPR n. 581/1995, DPR n. 558/1999)	5 giorni termini di legge	5 gg. dalla presentazione della denuncia

Annotazione di impresa artigiana nella specifica sezione speciale (L. Regionale n.1 del 09/02/2010 , DPR n. 581/1995)	5 giorni termini di legge	5 gg. dalla presentazione della denuncia
Albo Imprese Artigiane: iscrizione/modifica/cancellazione (Legge Regionale n.1 del 09/02/2010)	5 giorni termini di legge	5 gg. dalla presentazione della denuncia

Per informazioni rivolgersi a:

Indirizzo sede: Via Borgo dei Leoni, 11 – 44121 Ferrara

Indirizzo sede di Cento: Via Ferrarese, 28/1 - 44042 Cento (FE) tel. 051 6835551 – fax 0532 783843

e-mail cento@fe.camcom.it

Registro delle imprese - Società: Call center +39 0532 783703/723 – fax +39 0532 783845

E-mail registro.imprese.atti@fe.camcom.it

Registro delle imprese - Imprese individuali - REA: Call center +39 0532 783704/724 – fax +39 0532 783846

E-mail registro.imprese.rea@fe.camcom.it

Registro delle imprese - Sanzioni: tel. +39 0532 783.705 – fax +39 0532 783861

E-mail sanzioni@fe.camcom.it

Albo Imprese Artigiane: Call center +39 0532 783708/709 – fax +39 0532 783844

E-mail cpa@fe.camcom.it

Orari: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00; martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00

Responsabile: Alberto Tassinari

Attività regolamentate

L'ufficio svolge attività di sportello e di back office per il deposito e la gestione dei procedimenti soggetti alla presentazione della S.C.I.A., nonché alla gestione degli atti e/o alle istanze riferiti a tutti gli albi, ruoli ed elenchi. L'ufficio si occupa, inoltre, delle attività di gestione delle dichiarazioni di conformità degli impianti soggetti al D.M. n. 37/2008.

Tempi di erogazione del servizio		
ATTIVITA' REGOLAMENTATE	Tempi normativi	Standard Camera di commercio
Agenti e Rappresentanti di commercio: iscrizione/modifica (Legge 204/1985, DM 21.8.1985, art. 19 Legge 241/1990; D.Lgs. 59/2010 e D.Lgs. 147/2012)	5 gg.	5 gg. da ricezione SCIA
Agenti d'Affari in mediazione: iscrizione/modifica /cancellazione (Legge 39/1989, DM 21.12.1990, art. 19 Legge 241/1990 D.Lgs. 59/2010 e D.Lgs. 147/2012)	5 gg.	5 gg. da ricezione SCIA
Spedizionieri: iscrizione/modifica /cancellazione (Legge 1442/1941 D.Lgs 59/2010 Decreto M.S.E. 26/10/2011)	5 gg.	5 gg. da ricezione SCIA

Mediatori marittimi: iscrizione/modifica /cancellazione (Legge 478/1968; D.Lgs 59/2010; Decreto M.S.E. 26/10/2011)	5 gg.	5 gg. da ricezione SCIA
Rilascio tessera di riconoscimento per Agente di affari in mediazione, Agente e rappresentante, Mediatore marittimo (Decreti del Ministero dello Sviluppo Economico del 26 ottobre 2011)	non previsti	20 gg. da ricezione della richiesta di rilascio della tessera
Ruolo Periti ed Esperti: iscrizione, modifica e cancellazione (DM 29.12.1979; D.Lgs. 59/2010 e D.Lgs. 147/2012)	non previsti	90 gg. da ricezione istanza documentata
Ruolo Periti ed Esperti: iscrizione e modifica previo colloquio (DM 29.12.1979)	non previsti	90 gg. da ricezione istanza documentata
Registro dei Produttori di ceramica Italiana di qualità (Legge 188/1990 art. 3)	90 gg.	90 gg. dalla ricezione dell'istanza
Autoriparatori: iscrizione/modifica /cancellazione (Legge 122/1992, DPR 387/1994, Dlgs 112/1998, DPR n. 558/1999, art. 19 Legge 241/1990 (modificato dall'art 49 Legge 122/2010)	5 gg. termini di legge	5 gg. da ricezione SCIA
Impiantisti (elettricisti, idraulici, ecc.): iscrizione/modifica /cancellazione - DM 37/08 – DPR 558/99 - Art. 19 Legge 241/90 (modificato dall'art 49 Legge 122/2010)	5 gg. termini di legge	5 gg. da ricezione SCIA
Imprese di pulizia, disinfezione, disinfestazione, derattizzazione e sanificazione: iscrizione/modifica /cancellazione (Legge 82/94, DM 274/97, Dlgs 112/98, DPR n. 558/1999, art. 19 Legge 241/1990 (modificato dall'art 49 Legge 122/2010)	5 gg. termini di legge	5 gg. da ricezione SCIA
Imprese di facchinaggio: iscrizione/modifica /cancellazione (DM 221/2003, art. 19 Legge 241/1990 (modificato dall'art 49 Legge 122/2010)	5 gg. termini di legge	5 gg. da ricezione SCIA
Ruolo Conducenti Automezzi Pubblici non di linea, iscrizione previo esame (Legge 21/1992, Direttiva Regionale (B.U. n. 74 del 29.7.1994)	non previsti	Esame e successiva iscrizione entro 90 gg. dalla ricezione della istanza
Commercio all'ingrosso settore alimentare e non alimentare (Dlgs 114/1998; art. 71 del D.lgs 59/2010 con modifiche in vigore dal 14/09/2012): iscrizioni, modifiche	5 gg. termini di legge	5 gg. dalla denuncia di esercizio attività

Per informazioni rivolgersi a:

Indirizzo Via Borgo dei Leoni, 11 – 44121 Ferrara

Telefono +39 0532 783714/709/736 - fax +39 0532 783841 - e-mail albi@fe.camcom.it

Orari: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00; martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00

Responsabile: interim Elena Cassani

Sede decentrata di Cento

L'unità svolge funzioni amministrative in sede decentrata ricevendo/istruendo pratiche destinate ai diversi uffici dell'Ente. Fornisce, inoltre, informazioni sulle attività e servizi camerali.

TUTELA DEL MERCATO E DELLA FEDE PUBBLICA

Responsabile del Servizio: Sergio Fantoni

Verifiche amministrative, Brevetti, Marchi e Protesti

All'ufficio compete l'emissione delle ordinanze per il pagamento di sanzioni amministrative per la violazione delle normative di riferimento e relativo contenzioso. L'ufficio cura, inoltre, la gestione e l'aggiornamento del Registro Informatico dei Protesti, nonché le attività di rilascio visure e la gestione dei ricorsi in materia.

È competente, inoltre, per gli adempimenti relativi all'Ambiente (Sistri; M.U.D.; R.A.E.E. ed altri).

Accerta e raccoglie gli usi e le consuetudini agrari e commerciali della provincia e provvede alla loro pubblicazione e diffusione. A tale ufficio compete, altresì, l'attività di accettazione e trasmissione dei brevetti per invenzioni industriali, modelli e marchi.

Tempi di erogazione del servizio		
VERIFICHE AMMINISTRATIVE, BREVETTI, MARCHI E PROTESTI	Tempi normativi	Standard Camera di commercio
Tenuta registro informatico dei protesti cambiari: pubblicazione elenchi (L. 7.5.1955 e succ. mod., L. 235/00)	10 gg. dalla ricezione	8 gg. dalla ricezione
Tenuta registro informatico protesti cambiari: cancellazioni (Legge 7.5.1955 e successive modifiche, Legge 235/2000)	25 gg. dalla ricezione istanza	20 gg. dalla ricezione istanza
Ricezione domande deposito marchi e brevetti (Dlgs n. 30 del 10.2.2005) per successivo invio al Ministero	10 gg. dalla ricezione	8 gg. dalla ricezione
Rilevazione degli usi e consuetudini agrari e commerciali	ogni 5 anni	ogni 5 anni
MUD – Modello unico dichiarazione ambientale: rilascio visure per dati già caricati nel sistema informatico (Legge n. 70 del 25/1/1994)	non previsti	3 gg. dalla ricezione istanza
RAEE – Registro produttori apparecchiature elettriche ed elettroniche presso Ministero dell'Ambiente: iscrizioni, modifiche e cancellazioni (DM 185/2007)	30 gg. dalla ricezione istanza	25 gg. dalla ricezione istanza
Registro Produttori pile ed accumulatori presso Ministero dell'Ambiente: iscrizioni, modifiche e cancellazioni (D.Lgs n. 188/2008)	30 gg. dalla ricezione istanza	25 gg. dalla ricezione istanza
SISTRI - Sistema tracciabilità rifiuti: consegna dispositivi USB agli iscritti (DM 17/12/2009 e successive modificazioni)	90 gg. dalla ricezione dispositivi dal Ministero	80 gg. dalla ricezione dispositivi dal Ministero

Per informazioni rivolgersi a:

Indirizzo Via Borgo dei Leoni, 11 – 44121 Ferrara

Telefono +39 0532 783916/804 – fax +39 0532 783851 – e-mail protesti@fe.camcom.it -

marchi.brevetti@fe.camcom.it

Orari: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00; martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00

Responsabile: Paola Bonzagni

Vigilanza sul mercato

All'ufficio competono le funzioni trasferite alle Camere di Commercio dallo Stato in materia di metrologia legale e del saggio dei metalli preziosi, nonché l'attività ispettiva effettuata dall'Ente camerale in attuazione dei propri compiti istituzionali. Svolge l'attività ispettiva in materia di sicurezza dei prodotti (in particolare su: tessile, giocattoli, materiale elettrico, dispositivi di protezione individuale, ecc.). L'ufficio gestisce, inoltre, l'attività di supporto al Responsabile della tutela della fede pubblica per i "Concorsi a premio".

Tempi di erogazione del servizio		
VIGILANZA SUL MERCATO	Tempi normativi	Standard Camera di commercio
Metrologia legale – verifica prima (Decreto del Ministro dell'Industria n. 182 del 28.3.2000 e Regio Decreto n. 226 del 12.6.1902)	non previsti	30 gg. sia dalla presentazione domanda che dall'accertamento d'ufficio
Metrologia legale – centri tecnici cronotachigrafi (Regolamento CEE n. 1360/2002, Decreto 10.8.2007)	non previsti	30 gg. da domanda di sopralluogo tecnico preliminare per rilascio autorizzazione ministeriale
Metrologia legale – concessione conformità metrologica (Decreto del Ministro dell'Industria n. 179 del 28.3.2000 e regolamento di cui alla delibera n. 20 del 24.11.2000 del Consiglio camerale)	60 gg.	60 gg. da presentazione istanza, accertamenti d'ufficio o comunicazione di cessazione
Metrologia legale – riconoscimento idoneità laboratori verifiche periodiche (Decreto del Ministro dell'Industria n. 182 del 28.3.2000, Decreto 10.12.2001 regolamento di cui alla delibera n. 17 del 28.1.2001 del Consiglio camerale)	non previsti	60 gg. da presentazione SCIA, accertamenti d'ufficio o comunicazione di cessazione come da regolamento camerale
Metrologia legale – marchi identificazioni metalli preziosi (Dlgs n. 251 del 22.5.1999, DPR n. 150 del 30.5.2002)	60 gg.	60 gg. da presentazione dell'istanza, accertamenti d'ufficio, o comunicazione di cessazione
Rilascio punzoni marchi orafi (D.lgs n. 251 del 22.5.1999, DPR n. 150 del 30.5.2002 art. 15)	60 gg.	30 gg. dall'istanza dell'interessato
Distruzione punzoni marchi orafi causa cancellazione (D.lgs n. 251 del 22.5.1999, DPR n. 150 del 30.5.2002 art. 15)	ogni 6 mesi	ogni 6 mesi termini di legge

Per informazioni rivolgersi a:

Indirizzo Via Borgo dei Leoni, 11 44121 Ferrara

Telefono 0532 783918-920 – 335/1041693-694 – fax +39 0532 783852 – e-mail metrico@fe.camcom.it

Per i soli Concorsi a Premio telefono: 0532 783919 – fax 0532 783854 – e-mail

angela.argentini@fe.camcom.it

Orari: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00; martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00

Responsabile: Enrico Bonazzi

Visure e ricerche

L'ufficio cura il corretto e puntuale rilascio di atti e documenti dell'anagrafe camerale (visure, certificati, ecc.).

E' competente inoltre per la bollatura dei libri contabili.

Tempi di erogazione del servizio		
VISURE E RICERCHE	Tempi normativi	Standard Camera di commercio
Bollatura e numerazione libri e scritture contabili, registri e formulari (DPR n. 581/1995 – art. 7 comma 5 e varie normative di settore)	non previsti	30 gg. da ricezione istanza
Rilascio copie atti e e atti non archiviati otticamente (DPR n. 581/1995)	non previsti	30 gg. da ricezione istanza
Rilascio copie atti archiviati otticamente	non previsti	5 gg. da ricezione istanza
Rilascio visure da archivi cartacei (DPR n. 581/1955)	non previsti	30 gg. da ricezione istanza
Rilascio certificati e visure R.I. (DPR n. 581/1995)	non previsti	a vista
Rilascio elenchi merceologici (DPR n. 581/1995)	non previsti	15 gg. da pagamento diritti segreteria
Cittadini extra comunitari: rilascio attestazione parametri finanziari e nullaosta iscrizione al R.I. (e attestazioni negative) (DPR n. 394/1999 – art. n. 39)	non previsti	60 gg. da ricezione istanza
Rilascio visure R.E.C. e S.A.B. (L. 426/1971 e L. 287/1991)	non previsti	30 gg. da ricezione istanza

Per informazioni rivolgersi a:

Indirizzo Largo Castello, 12 – 44121 Ferrara

Telefono +39 0532 783721/712 – fax +39 0532 783842 – e-mail certificati.visure.elenchi@fe.camcom.it

Orari: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00

martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00

Responsabile: interim Sergio Fantoni