



Camera di Commercio
Frosinone



Carta dei Servizi

<i>Revisione</i>	<i>Preparato:</i>	<i>Verificato:</i>	<i>Approvato:</i>
	C.C.I.A.A. Frosinone	Giunta Camerale	Consiglio Camerale
REV 0 2007	C.C.I.A.A. Frosinone	Del. Giunta Camerale n. 67 del 13.7. 2007	
REV 1 2007	C.C.I.A.A. Frosinone		Del. Consiglio Camerale n. 8 del 9.11.2007
REV 2 2008	C.C.I.A.A. Frosinone		

La Carta dei Servizi è stata curata dal Dott. Giuseppe Valeri Responsabile dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Ente camerale.

Indice

<i>Presentazione</i>	pag. 5
1) LA CAMERA DI COMMERCIO DI FROSINONE	
Attività e funzioni	pag. 9
Organi Istituzionali	pag. 10
Sedi ed orari di accesso	pag. 12
2) IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	
Principi fondamentali della Carta dei Servizi	pag. 14
Linee Guida della Carta dei Servizi	pag. 14
Obiettivi della Carta dei Servizi	pag. 15
Tutela del cliente	pag. 16
Standard di Qualità	pag. 16
Validità della Carta dei Servizi	pag. 16
3) SERVIZI OFFERTI E STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI	
<i>Area Istituzionale</i>	
Sistema Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2000	pag. 20
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	pag. 21
Ufficio di Presidenza	pag. 22
Segreteria Generale, Relazioni Istituzionali ed Affari Generali	pag. 22
Protocollo – Personale – Imprenditoria femminile	pag. 23
Ragioneria	pag. 24
Provveditorato	pag. 25
Diritto Annuale	pag. 26
<i>Area Anagrafico - Certificativa</i>	
Registro Imprese	pag. 30
Albo Imprese Artigiane	pag. 32
Albi e Ruoli	pag. 34
Agricoltura – Certificazione vini D.o.c. – Albo degli Imbottiglieri	pag. 36
Commercio Estero – Macinazione	pag. 38
<i>Area Promozionale</i>	
Attività Promozionale	pag. 42
Ufficio Studi, Statistica e Prezzi	pag. 44
Credito	pag. 46
<i>Area Regolazione del Mercato</i>	
Ufficio Metrico	pag. 50
Sanzioni amministrative – Concorsi a premio	pag. 52
Brevetti e Marchi	pag. 54
Arbitrato e Conciliazione	pag. 56
Ufficio Protesti	pag. 58
4) AZIENDE SPECIALI	
Azienda speciale A.SP.IN	pag. 62
Azienda speciale INNOVA	pag. 63
5) TUTELA E PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE	
Reclamo	pag. 67
Modulo di rilevazione del reclamo	pag. 68
Modulo di rilevazione del livello di gradimento dei servizi	pag. 70



Sede Storica – anno 1939



Sede storica – anno 1942

Presentazione

L'entrata in vigore della Legge 580/93 *Riordinamento delle Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura* ha portato un profondo rinnovamento nello status giuridico delle Camere di Commercio, attribuendo ad esse autonomia d'azione e nuove competenze.

A seguito della riforma le Camere di Commercio hanno visto riconosciuto il ruolo di attore nello svolgimento di funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese e, più in generale, dell'economia locale.

Alla Camera di Commercio sono attribuite, in ambito provinciale, competenze di natura promozionale e di supporto agli operatori economici e funzioni di carattere amministrativo che fanno dell'Ente *la porta di accesso* delle imprese alla pubblica amministrazione.

La Camera di Commercio di Frosinone intende interpretare appieno il ruolo di soggetto *facilitatore* dello sviluppo dell'economia locale e delle imprese anche attraverso l'adozione della Carta dei Servizi che rappresenta la dichiarazione dell'avvio di un percorso di miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Introdotta dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri ed inerente *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*, la Carta dei Servizi è lo strumento messo a disposizione dal legislatore perché si possa stabilire un *patto sulla qualità* fra i soggetti erogatori di servizi pubblici o di pubblica utilità ed i propri clienti.

La realizzazione della Carta dei Servizi può seguire differenti percorsi: la Camera ha ritenuto di adottare l'approccio che considera in primo piano l'analisi dell'esperienza dei clienti. In linea con quanto previsto dalla Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini, la Camera ha scelto, infatti, di andare a ricercare quegli aspetti del servizio che sono rilevanti per la percezione della qualità da parte del cliente.

L'adozione di standard minimi di qualità del servizio e l'esplicita definizione di meccanismi di tutela dei clienti rappresentano i punti centrali del *patto* che la Camera di Commercio ha inteso stipulare con la sua clientela in merito alla qualità del servizio.

Essi rappresentano il momento di avvio di un percorso di miglioramento continuo dei servizi attraverso il quale l'Ente intende produrre risultati apprezzabili sia sotto il profilo del rapporto con i clienti, sia ai fini del miglioramento dell'efficienza interna.

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

IL PRESIDENTE

Mario Papetti



Ingresso sede – Viale Roma



Sede Viale Roma

1) La Camera di Commercio di Frosinone



Il Presidente
Mario Papetti



Il Segretario Generale
Mario Popolla



Sala Giunta

Attività e funzioni

Le funzioni delle Camere di Commercio sono definite dalla Legge 29 dicembre 1993, n. 580 "Riordinamento delle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura".

La Camera di Commercio di Frosinone è un Ente autonomo di diritto pubblico che svolge coerentemente con quanto indicato nella citata Legge 580/93, nell'ambito della circoscrizione territoriale di competenza e quindi nella provincia di Frosinone, funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese, curandone lo sviluppo nell'ambito delle economie locali.

L'autonomia viene esercitata dapprima attraverso l'adozione dello Statuto che disciplina, con riferimento alle caratteristiche del territorio: l'ordinamento e l'organizzazione della Camera di Commercio; le competenze e le modalità di funzionamento degli organi; la composizione degli organi per le parti non disciplinate dalla legge; le forme di partecipazione. In secondo luogo attraverso la definizione periodica di propri indirizzi programmatici legati ad una autonoma gestione finanziaria.

Le funzioni di interesse generale per il sistema delle imprese, come definite dalla Legge 580/93, sono così articolate:

- funzioni di supporto e di promozione degli interessi generali delle imprese;
- funzioni nelle materie amministrative ed economiche relative al sistema delle imprese;
- funzioni ad esse delegate dallo Stato e dalle Regioni;
- funzioni derivanti da convenzioni internazionali;
- funzioni di regolazione del mercato (promozione di arbitrati e conciliazioni tra imprese e tra imprese e consumatori, promozione di contratti tipo e controllo della presenza di clausole inique nei contratti);
- funzioni consultive, in particolare nella formulazione di pareri e proposte alle amministrazioni dello Stato, alle Regioni ed agli Enti locali su problemi che interessano le imprese.

Organi Istituzionali:

- Consiglio Camerale
- Giunta Camerale
- Presidente
- Collegio dei Revisori dei Conti

● **Il Consiglio Camerale**, nominato dal Presidente della Giunta Regionale, è l'organo rappresentativo delle categorie economiche della Provincia. Dura in carica cinque anni. Il Consiglio delibera lo Statuto e le relative modifiche, determina gli indirizzi generali ed approva il programma pluriennale dell'Ente Camerale. Provvede all'elezione del Presidente e della Giunta, alla nomina del Collegio dei Revisori dei Conti, all'approvazione del programma di attività, del bilancio di previsione ed il bilancio di esercizio e dei regolamenti interni.

COMPONENTI CONSIGLIO CAMERALE

SETTORE

Caldaroni Valerio	Agricoltura
Lisi Gianni	Agricoltura
De Santis Tommaso	Industria
Ferraguti Silvio	Industria
Plocco Gerardo	Industria
Stirpe Maurizio	Industria
Zeppieri Arnaldo	Industria
Zoino Valerio	Industria
Di Vito Monica	Industria
Di Vito Tito	Commercio
Tambucci Fabrizio	Commercio
Papetti Mario	Commercio
Colucci Gio' Battista	Commercio
Mancini Cristian	Commercio
Di Giorgio Cosimo	Artigianato
Collalti Alfredo	Artigianato
Cestra Augusto	Artigianato
Venditti Stefano	Cooperazione
Buffardi Florindo	Turismo
Proia Giovanni	Trasporti e Spedizioni
Turriziani Roberto	Trasporti e Spedizioni
Felici Franco	Credito
Canestraro Giampiero	Servizi alle Imprese
Caterino Pier Luigi	Servizi alle Imprese
Zannetti Giuseppe	Altri Settori e Assicurazioni
Stamegna Gabriele	OO.SS
Datti Maria Pia	Consumatori

- **La Giunta** è l'organo esecutivo dell'Ente, viene eletta dal Consiglio camerale e dura in carica cinque anni in coincidenza con la durata del Consiglio. La Giunta predispone i programmi di attività, il bilancio di previsione, il bilancio di esercizio ed i regolamenti interni; delibera, inoltre, su tutte le materie di competenza della Camera, che non rientrano nella specifica competenza riservata dalla Legge o dallo Statuto al Consiglio ed al Presidente.

COMPONENTI GIUNTA CAMERALE

Papetti Mario	Presidente
Lisi Gianni	Settore Agricoltura
Ferraguti Silvio	Settore Industria
De Santis Tommaso	Settore Industria
Zeppieri Arnaldo	Settore Industria
Di Vito Monica	Settore Industria
Di Vito Tito	Settore Commercio
Di Giorgio Cosimo	Settore Artigianato
Venditti Stefano	Settore Cooperazione
Buffardi Florindo	Settore Turismo

- **Il Presidente** ha la rappresentanza legale della Camera di Commercio, convoca e presiede il Consiglio camerale e la Giunta, ne determina l'ordine del giorno e, in caso di urgenza, provvede agli atti di competenza della Giunta. In tal caso gli atti sono sottoposti alla Giunta per la ratifica nella prima riunione successiva.

Impartisce, sulla base delle deliberazioni del Consiglio e della Giunta, le disposizioni occorrenti per il regolare funzionamento degli organi della Camera. Il Presidente è eletto dal Consiglio e dura in carica cinque anni.

- **Il Collegio dei Revisori dei Conti** collabora con il Consiglio nella funzione di controllo e d'indirizzo; esercita la vigilanza sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione della Camera di Commercio; attesta la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze della gestione; riferisce al Presidente:

- per le rispettive competenze e consequenziali adempimenti
- su eventuali gravi irregolarità nella gestione.

Il Collegio dei Revisori dei Conti risulta così composto:

Dott. Lolli Gino	Presidente
Rag. Cavalli Nicola	Componente
Dott. Roberti Claudio	Componente

I Dirigenti della Camera:

Dr. Mario Popolla

Segretario Generale

Dr.ssa Antonietta Sarra

Vice Segretario Generale Vicario
e Conservatore del Registro Imprese

Sedi ed orari di accesso

Sede centrale Camera di Commercio I.A.A.:
Viale Roma **snc** - 03100 FROSINONE (FR)

tel. centralino: 0775.2751 - fax: 0775.824197

0775.875083 (fax Registro Imprese)

0775.823674 (fax Ufficio Metrico)

0775.822057 (fax Albo Imprese Artigiane)

e-mail: info@fr.camcom.it

www.fr.camcom.it

Orario di apertura al pubblico:

Mattina: dal lunedì al venerdì – ore 9,00 -12,00

Pomeriggio: martedì e giovedì – ore 15,30 – 17,00

Sede decentrata di Cassino

Via Tommaso Piano - 03043 CASSINO (FR)

tel.: 0776.312216 - fax: 0776.312216

Sede decentrata di Sora

Piazza S. Lorenzo - 03039 SORA (FR)

tel.: 0776.824656 - fax: 0776.824656

Orario di apertura al pubblico delle sedi decentrate:

dal lunedì al venerdì: 9,00 - 12,00

2) Impegni per la Qualità del servizio

Principi Fondamentali della Carta dei Servizi

La Carta non è solo uno strumento per favorire la conoscenza e la trasparenza dell'attività amministrativa ma è il documento con cui la Camera di Commercio dichiara pubblicamente i livelli di prestazione dei servizi che si impegna ad erogare secondo determinate modalità (gli standard di qualità) dei servizi erogati impegnandosi a garantirli ed a rispettarli.

Più che un documento contrattuale, la Carta rappresenta la responsabilità che costantemente la Camera di Commercio assume per il conseguimento della qualità e per il rispetto ed il soddisfacimento delle richieste dei clienti.

I clienti della Camera di Commercio hanno il diritto di richiedere che vengano garantiti gli impegni assunti e di giudicare la qualità dei servizi resi formulando, se lo ritengono, proposte in merito.

Il compito che l'Ente camerale si assume di conseguenza è quello di adeguare le prestazioni tenendo conto delle attese delle imprese, delle associazioni e dei cittadini che, in questo modo, collaborano al miglioramento delle attività camerali.

La Carta costituisce un documento di primaria importanza che verrà periodicamente aggiornato e adeguato all'evolversi delle attività svolte e sulla base dei giudizi dei clienti.

Linee Guida della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è articolata in base ai suddetti principi ed alle seguenti linee guida:

- Definire standard di qualità ed obiettivi di miglioramento;
- Fornire tutte le informazioni necessarie corrette ed aggiornate;
- Portare il servizio il più possibile vicino alle imprese ed ai cittadini;
- Rapidità, tempestività ed accuratezza nella gestione delle pratiche;
- Flessibilità, ascolto e attenzione alle esigenze del cliente;
- Garantire la tutela rispetto ad eventuali disservizi, prevedendo la possibilità di reclamo e permettere il contributo diretto del cliente attraverso i suggerimenti.

Per il conseguimento di tali finalità la Camera di Commercio di Frosinone, nell'espletamento dei procedimenti, delle attività amministrative e nell'erogazione dei servizi, si uniforma ai seguenti principi fondamentali previsti dalla normativa.

Infatti i servizi camerali sono gestiti nel rispetto dei principi generali:

- uguaglianza (*uguaglianza dei clienti senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche*);
- imparzialità (*imparzialità, obiettività e giustizia nei confronti dei clienti*);
- continuità (*continuità e regolarità dell'erogazione dei servizi, in modo continuo, regolare e senza interruzioni*);
- partecipazione (*ruolo attivo dei cittadini / clienti*);
- efficacia (*adozione di strumenti per monitorare costantemente e verificare i risultati ottenuti e confrontarli con quelli attesi*);

- efficienza (*adozione delle misure occorrenti a garantire la migliore utilizzazione delle risorse disponibili e l'impegno ad effettuare ogni sforzo per migliorare il rapporto tra risorse impiegate e servizi erogati*);
- chiarezza e comprensione nella comunicazione.

Obiettivi della Carta dei Servizi

La Camera di Commercio coniuga questi principi con due obiettivi basilari del proprio Sistema Gestione Qualità (SGQ), certificato a norma UNI EN ISO 9001:2000:

- ampliare e approfondire il rapporto di collaborazione con i clienti, in particolare con un miglioramento costante della comunicazione, per consentire loro di conoscere a fondo struttura, progetti, prodotti e servizi camerale permettendo agli Uffici di svolgere il proprio lavoro con regolarità e con attenzione alle loro attese;
- migliorare con continuità l'organizzazione attraverso un impegno costante della direzione, dei responsabili e degli addetti, con una gestione efficace del sistema e dei processi, fondati anche su una buona comunicazione interna, per ottimizzare le risorse impiegate e soddisfare maggiormente le esigenze dei clienti.

L'Ente camerale individua nei seguenti fattori le condizioni che determinano la qualità dei servizi prestati:

- adottare standard di qualità dei servizi offerti, che devono essere monitorati e valutati per un miglioramento costante degli stessi;
- fornire tutte le informazioni, corrette e aggiornate, necessarie per una migliore fruizione dei servizi;
- essere rapidi, tempestivi ed accurati nella gestione della erogazione dei servizi;
- usare flessibilità e attenzione a seconda delle esigenze delle imprese;
- semplificare le procedure e gli adempimenti necessari ad accedere ai servizi;
- garantire la tutela dei clienti relativamente a qualsiasi tipo di disfunzione o inosservanza degli obblighi contenuti nella Carta, assicurando il loro contributo diretto attraverso reclami e suggerimenti.

Tutela del cliente

Nel caso in cui vengano riscontrati casi di non conformità rispetto alle modalità di erogazione dei servizi, oppure tempi eccessivi di attesa rispetto a quanto indicato nella presente Carta dei Servizi, si segnala la possibilità di presentare reclami o suggerimenti a tutti gli uffici camerale.

L' U.R.P., in caso di reclamo, darà risposta per iscritto entro 30 giorni dalla data di protocollo del reclamo stesso.

All'ingresso delle aree aperte al pubblico sono esposti e visibili gli orari di apertura al pubblico.

Sul sito web camerale sono a disposizione i materiali informativi dei servizi erogati e la relativa modulistica.

Standard di Qualità

La Camera di Commercio si impegna a garantire il rispetto degli standard di qualità adottati con la presente Carta dei Servizi. Gli standard indicati sono espressi in giorni lavorativi.

L'Ente assicura in via ordinaria la disponibilità del personale nel numero necessario al soddisfacimento delle esigenze della clientela, al fine di garantire continuità e regolarità nell'ambito dell'orario di lavoro.

In caso di sciopero del personale l'Ente si impegna a mantenere funzionanti le strutture necessarie a garantire i servizi indispensabili.

L'interruzione dei servizi dovuta a manutenzione o sospensione dei collegamenti informatici e/o la mancata trasmissione dei dati da parte di enti e amministrazioni esterne, necessari alle elaborazioni degli uffici camerale, è comunicata con avvisi a mezzo stampa e sul sito web camerale o con altri mezzi di informazione.

L'Ente assicura la massima rapidità nei tempi di fornitura dei servizi secondo i tempi prestabiliti dalle singole unità organizzative. L'Ente si impegna a dare, nel termine di 30 giorni, adeguata risposta scritta alle istanze, richieste e reclami che pervengano per iscritto e che non richiedano l'adozione di deliberazioni o determinazioni dirigenziali.

Il personale è, tuttavia, a disposizione dei clienti negli orari di apertura degli uffici per fornire informazioni e risposte immediate, laddove possibile anche telefonicamente.

L'Ente si impegna a ridurre al minimo i tempi di attesa agli sportelli, incrementando, all'occorrenza, il personale agli stessi adibito.

Nel rispetto delle norme sulla sicurezza ed igiene nei locali aperti al pubblico l'Ente predispone la segnaletica con le indicazioni per la sicurezza ed il divieto di fumo. Gli ambienti sono stati predisposti per essere funzionali e accoglienti.

Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, che produce i suoi effetti dal mese di agosto 2007, è adottata in via sperimentale è suscettibile di revisione.

La Carta è a disposizione di tutti gli interessati presso gli Uffici dell'Ente, comprese le sedi decentrate di Cassino e Sora e sul web camerale.

Le modifiche alla Carta verranno comunicate ai clienti attraverso gli strumenti informativi dell'Ente.

3) Servizi offerti e Standard di Qualità garantiti



Immagini della Ciociaria

Area Istituzionale

Sistema Gestione per la Qualità



All'interno della Camera di Commercio di Frosinone è garantito il presidio del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Ente certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000, per i servizi resi dalla Pubblica Amministrazione (ISO settore EA 36).

La Camera con questo strumento intende perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati ai clienti, attività che comporta una continua revisione e razionalizzazione dei processi interni all'Ente. Infatti uno dei principi fondamentali a cui si ispira il SGQ è il miglioramento continuo dei risultati, da ottenersi attraverso la pianificazione e la realizzazione di specifiche azioni preventive e correttive.

Il sistema è finalizzato al monitoraggio costante dei processi interni e consente di rilevare e misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi aziendali attraverso gli standard e gli indicatori.

Attività e servizi:

- Garantisce l'attuazione del Sistema di gestione per la Qualità, verificando l'attuazione degli obiettivi definiti dalla Direzione;
- Verifica l'aggiornamento di procedure gestionali, istruzioni operative, modulistica e manuali;
- Gestisce l'attività degli auditors interni nelle Verifiche Ispettive Interne che valutano il grado di applicazione del SGQ;
- Assicura la gestione delle Non Conformità (NC);
- Effettua il monitoraggio della qualità dei servizi erogati dall'Ente predisponendo soluzioni dirette ad una migliore soddisfazione del cliente.

Recapito Uffici: piano primo - Viale Roma – 03100 FROSINONE
tel. 0775.275233 - fax 0775.824197
e-mail: urp@fr.camcom.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Tipologia di clientela: clienti esterni ed interni

Ubicazione Uffici: piano primo - Viale Roma – 03100 FROSINONE
tel. 0775.275233 - fax 0775.270442
e-mail: urp@fr.camcom.it

Funzioni ed attività

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenta il collegamento della Camera di Commercio con le imprese ed i cittadini. La sua funzione è quella di facilitare, migliorare ed estendere l'accesso ai servizi offerti dall'Ente camerale, ascoltando e rilevando esigenze ed aspettative dei clienti al fine di migliorare la qualità dei servizi prestati.

L'U.R.P. offre un servizio di primo orientamento, fornisce informazioni generali sulle attività dell'Ente, sui servizi e sulle relative modalità di erogazione, sui responsabili degli uffici competenti. Agevola l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi. Promuove l'attività di raccolta di reclami, di suggerimenti e segnalazioni da parte dei clienti per trasmettere all'organizzazione interna le informazioni necessarie per il *miglioramento continuo* e quindi porre in essere i cambiamenti ai punti critici evidenziati. Rileva i bisogni della clientela, effettuando periodicamente indagini di soddisfazione della clientela per comprendere il livello di gradimento dei servizi erogati e le aspettative dei cittadini e delle imprese.

Tempi massimi di rilascio dei prodotti e/o servizi camerali

Gentile cliente,
vi riportiamo di seguito i tempi massimi di rilascio dei nostri prodotti e/o servizi a garanzia della serietà ed impegno con cui la Camera di Commercio di Frosinone ha intrapreso il percorso verso il miglioramento per offrire un servizio di qualità sempre maggiore.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Descrizione Prodotto/Servizio	Tempi massimi previsti dalla norma (giorni)	Tempi massimi (giorni) previsti dalla CCIAA
Reclamo	Non previsti	30 giorni dalla data di protocollo del reclamo

UFFICIO DI PRESIDENZA

Tipologia di clientela: clienti esterni

Ubicazione Uffici: piano primo - Viale Roma – 03100 FROSINONE
tel. 0775.275206 – 0775.275220 - fax 0775.270442
e-mail: presidenza@fr.camcom.it

L'Ufficio supporta l'attività del Presidente nei rapporti con la Giunta ed il Consiglio camerale e nelle relazioni con Istituzioni, Enti territoriali, Associazioni ed Organismi esterni.

Coordina le attività delle Società ed Enti partecipati dalla Camera di Commercio.

SEGRETERIA GENERALE, RELAZIONI ISTITUZIONALI ED AFFARI GENERALI

Tipologia di clientela: clienti esterni ed interni

Ubicazione Uffici: piano primo - Viale Roma – 03100 FROSINONE
tel. 0775.275204 – 0775.275252 – 0775.275230 - fax 0775.270442
e-mail: segreteria@fr.camcom.it

L'Ufficio:

- assiste gli Organi camerali e supporta l'attività del Segretario Generale nei rapporti con Enti, Associazioni ed Istituzioni;
- cura la gestione delle attività preparatorie e conseguenti alle riunioni degli Organi Collegiali;
- svolge le funzioni di segreteria per il Segretario Generale;
- rilascia copia delle delibere e delle determinazioni dirigenziali (Legge 241/90);
- cura il procedimento per l'avvicendamento degli Organi camerali;
- coordina la progettazione a valere sul fondo perequativo delle Camere di Commercio;
- provvede alla gestione di tirocini formativi all'interno dell'Ente;
- cura il procedimento relativo allo sviluppo di progetti di innovazione non assegnati ad altre strutture.

L'Ufficio gestisce la concessione, previa richiesta scritta, anche a clienti esterni, della Sala Convegni. L'utilizzo della sala è disciplinato da apposito regolamento.

PROTOCOLLO

Tipologia di clientela: clienti esterni ed interni

Ubicazione Uffici: piano primo - Viale Roma – 03100 FROSINONE
tel. 0775.275239– 0775.275226- 0775.275230 - fax 0775.824197
e-mail: protocollo@fr.camcom.it

L'ufficio gestisce la corrispondenza dell'Ente in arrivo ed in partenza, provvedendo in particolare alla registrazione informatizzata dei documenti e alle spedizioni.

PERSONALE

Tipologia di clientela: clienti esterni ed interni

Ubicazione Uffici: piano primo - Viale Roma – 03100 FROSINONE
tel. 0775.275227- 0775.275218- fax 0775.824197
e-mail: personale@fr.camcom.it

L'ufficio cura la gestione, l'organizzazione ed il reperimento del personale. In particolare segue le vicende concernenti il trattamento giuridico, economico, previdenziale e fiscale del personale dipendente a tempo determinato ed indeterminato. Cura inoltre la predisposizione e diffusione dei bandi di concorso e delle selezioni e provvede al reclutamento del personale temporaneo. Supporta i dirigenti nell'attività di sviluppo e formazione del personale attraverso la predisposizione di un piano formativo annuale ed il costante monitoraggio dell'attività formativa fruita dal personale interessato.

IMPRENDITORIA FEMMINILE

Tipologia di clientela: clienti esterni

Ubicazione Uffici: piano primo - Viale Roma – 03100 FROSINONE
tel. 0775.275228 - fax 0775.824197-
e-mail: imprenditoria.femminile@fr.camcom.it

A seguito della adesione al Protocollo d'Intesa siglato nel maggio del 1999 tra il Ministero dell'Industria e L'Unione Italiana delle Camere di Commercio è stato costituito il Comitato Imprenditoria Femminile della CCIAA di Frosinone, con il compito di contribuire alla diffusione ed allo sviluppo della cultura imprenditoriale nel mondo femminile. Nel comitato sono rappresentate tutte le associazioni di categoria operanti sul territorio della provincia di Frosinone.

L'Ufficio svolge le attività inerenti la segreteria del Comitato Imprenditoria Femminile (convocazioni e verbalizzazione delle riunioni), inoltre gestisce, dal punto di vista amministrativo, le iniziative intraprese dal Comitato.

RAGIONERIA

Tipologia di clientela: clienti esterni ed interni

Ubicazione Uffici: piano primo - Viale Roma – 03100 FROSINONE
tel.0775.275255 –0775.275254 – 0775.275237 – 0775.275262 - 0775.275235
- fax 0775. 824197
e-mail: ragioneria@fr.camcom.it

Funzioni ed attività

L'ufficio ragioneria cura tutte le operazioni connesse al bilancio camerale e alle gestioni collegate, gestendo la contabilità economica, patrimoniale e fiscale dell'Ente.

Provvede, inoltre, alla predisposizione del bilancio di previsione e alla redazione del bilancio di esercizio e provvedendo alla stesura degli atti dei competenti Organi camerali.

Provvede agli adempimenti amministrativi, fiscali e tributari dell'Ente ed alle relative dichiarazioni periodiche.

L'ufficio, inoltre, cura l'emissione di reversali od ordinativi di incasso per la gestione delle entrate, gestisce i pagamenti per forniture di beni e servizi emettendo i relativi mandati di pagamento, liquida i compensi per le prestazioni a terzi.

Fornisce le informazioni sui versamenti da effettuare a favore dell'Ente, cura i rapporti con fornitori e prestatori di servizi ed i contratti di fornitura.

Gestisce la liquidazione di contributi camerali per attività di promozione promosse dalle Associazioni di Categoria o da Enti.

Gestisce gli incassi effettuati presso gli sportelli camerali ed il conto corrente postale, relativi al versamento dei diritti di segreteria.

PROVVEDITORATO

Tipologia di clientela: clienti interni ed esterni

Ubicazione Uffici: piano primo - Viale Roma – 03100 FROSINONE
tel. 0775.275250 – 0775.275237 - fax 0775. 824197
e-mail: provveditorato@fr.camcom.it

Funzioni ed attività:

- L'ufficio provvede all'acquisto delle forniture dei beni e dei servizi necessari al funzionamento degli uffici camerale;
- provvede all'espletamento delle procedure riguardanti le gare, le trattative private ed i servizi in economia necessari all'attività dell'ente ed infine si occupa della stipulazione ed esecuzione dei contratti;
- cura ogni adempimento relativo alle gare per la scelta del contraente;
- provvede alla manutenzione di hardware e software ed alla gestione della rete camerale;
- gestisce la cassa interna, custodisce gli introiti delle casse della sede camerale curandone il versamento all'istituto cassiere;
- cura la gestione del patrimonio mobiliare ed immobiliare dell'Ente, provvedendo alla manutenzione ordinaria e straordinaria e al funzionamento degli impianti, provvede al funzionamento degli impianti tecnologici e di servizio.

L'ufficio Provveditorato coordina i servizi tecnici ed ausiliari dell'Ente, provvede alla stampa di modulistica e stampati vari per uso degli uffici.

DIRITTO ANNUALE

Tipologia di clientela: clienti esterni ed interni

Ubicazione Uffici: piano terra - Viale Roma – 03100 FROSINONE
tel. 0775.275247 – 0775.275216 – 0775.275235 - fax 0775.824197
e-mail: diritto.annuale@fr.camcom.it

Funzioni ed attività

L'ufficio gestisce il procedimento relativo all'esazione del diritto annuale per tutte le imprese iscritte al Registro Imprese, fornendo le informazioni sull'ammontare del diritto annuale dovuto e sulle modalità di pagamento.

In particolare l'Ufficio coordina:

- le procedure di versamento del tributo, fornendo informazioni sui soggetti obbligati, sul calcolo degli importi da versare, sulle modalità di pagamento e della compilazione della delega mod. F24;
- la gestione e l'attribuzione dei versamenti erronei effettuati dalla clientela, curando i rapporti con la clientela stessa, le banche e con le altre Camere di Commercio;
- la procedura sanzionatoria e l'iscrizione a ruolo del diritto annuale dovuto ma non versato, curando i rapporti con i contribuenti e con i concessionari per la riscossione dei tributi;
- la gestione dello sgravio e del discarico delle cartelle di pagamento;
- la gestione per l'eventuale rimborso del diritto annuale non dovuto ed erroneamente versato;
- cura la pubblicizzazione sul sito web camerale delle modalità e della scadenza annuale del tributo curando l'elaborazione delle circolari informative ai clienti.

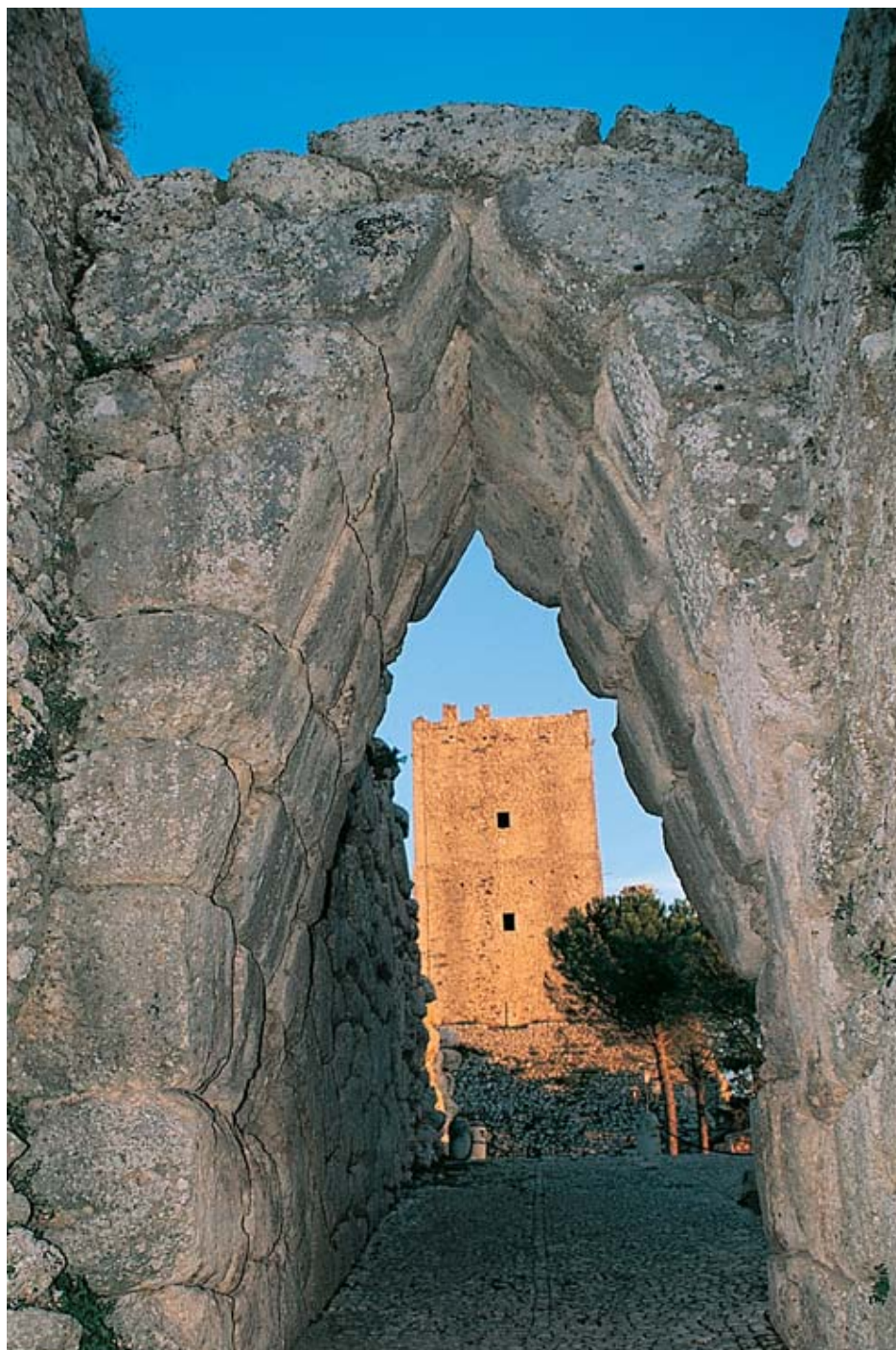
L'ufficio offre, inoltre, un servizio di consulenza sulla normativa del diritto annuale, sulla situazione tributaria presso la Camera di Frosinone, anche con il calcolo dell'ammontare del diritto annuale dovuto all'Ente (in particolare per le società di capitali) ed un'attività di assistenza nella corretta compilazione della delega mod. F 24 e per eventuali modelli di rimborso del diritto stesso.

Tempi massimi di rilascio dei prodotti e/o servizi camerali

Gentile cliente,
vi riportiamo di seguito i tempi massimi di rilascio dei nostri prodotti e/o servizi a garanzia della serietà ed impegno con cui la Camera di Commercio di Frosinone ha intrapreso il percorso verso il miglioramento per offrire un servizio di qualità sempre maggiore.

Diritto Annuale

Descrizione Prodotto/Servizio	Tempi massimi previsti dalla norma (giorni)	Tempi massimi (giorni) previsti dalla CCIAA
Comunicazione della circolare informativa per il versamento della quota dovuta per l'anno di riferimento	Entro il 10maggio	Entro il 10maggio (previa pubblicazione del decreto che stabilisce gli importi del diritto)
Sbocco del certificato anagrafico a seguito di regolarizzazione del pagamento del diritto annuale con modello F 24	Non previsti	15
Sbocco del certificato anagrafico a seguito di regolarizzazione del pagamento del diritto annuale con il pagamento allo sportello camerale	Non previsti	1
Rimborso per pagamenti del diritto annuale erroneo o non dovuto	Non previsti	90



Arpino - Arco a sesto acuto

Area Anagrafico - Certificativa

REGISTRO IMPRESE

Tipologia di clientela: clienti esterni

Ubicazione Uffici: piano terra - Viale Roma – 03100 FROSINONE
Tel.– 0775.275231 – 0775.275224 - 0775.275208 - 0775.275211
Fax 0775.875083 - *e-mail*: registro.imprese@fr.camcom.it

Funzioni ed attività

Il Registro delle Imprese, istituito dalla Legge n. 580/93 e dal decreto di attuazione D.P.R. n. 581/95, rappresenta il principale strumento di pubblicità previsto dal nostro ordinamento per il sistema delle imprese. Nel Registro devono essere iscritti tutti gli imprenditori al fine di realizzare la pubblicità dichiarativa o costitutiva prevista dal Codice Civile. L'Ufficio provvede alla iscrizione e deposito nel Registro Imprese di atti inerenti le imprese stesse ed alle annotazioni nel Repertorio Economico Amministrativo (REA).

Il Registro, pur avendo una struttura unitaria, si articola in una sezione ordinaria ed in una sezione speciale. Nella sezione ordinaria sono iscritti gli imprenditori commerciali, le società, i consorzi e le società consortili, i gruppi europei d'interesse economico, gli enti pubblici esercitanti in via principale attività commerciale e le società estere con sede secondaria in Italia. Nella sezione speciale sono iscritte le imprese agricole, i piccoli imprenditori, le società semplici e le imprese artigiane.

L'ufficio provvede alla tenuta ed all'aggiornamento del Registro delle Imprese, banca dati informatica che garantisce informazione e trasparenza del mercato relativamente ai dati delle imprese esercitanti attività economiche sul territorio della Provincia di Frosinone.

L'ufficio cura la predisposizione, conservazione e gestione del Registro Imprese, raccogliendo tutti quei documenti ed atti soggetti ad iscrizione, annotazione o deposito. In particolare l'ufficio gestisce il Registro Telematico delle Imprese, infatti la trasmissione di atti e documenti inviati dalle imprese avviene per via telematica o mediante supporto magnetico, effettuati con firma digitale.

L'ufficio, inoltre, accerta i requisiti tecnico professionali previsti per l'esercizio delle attività non artigiane di autoriparazione, di installazione e manutenzione impianti, di imprese di pulizia e per l'esercizio del commercio all'ingrosso.

Verifica la regolarità formale delle dichiarazioni di conformità previste dalla Legge 46/90 presentate da imprese installatrici. Provvede, inoltre, alla tenuta dell'elenco dei verificatori d'impianti.

L'ufficio offre all'utenza un servizio di informazione di tipo giuridico e procedurale per istanze di iscrizione, modifica e cancellazione nel Registro Imprese o nel REA, inoltre, rilascia o provvede ad effettuare:

- certificati e visure per le imprese iscritte in tutta Italia;
- smart card per il dispositivo per la firma digitale;
- carta nazionale dei servizi (CNS);

- bollatura e vidimazioni dei libri obbligatori sociali, fiscali e dei formulari rifiuti;
- copie di atti e di bilanci depositati su tutto il territorio nazionale;
- elenchi merceologici delle ditte su supporto cartaceo e/o informatico.

Tempi massimi di rilascio dei prodotti e/o servizi camerali

Gentile cliente, riportiamo di seguito i tempi massimi di rilascio dei nostri prodotti e/o servizi a garanzia della serietà ed impegno con cui la Camera di Commercio di Frosinone ha intrapreso il percorso verso il miglioramento per offrire un servizio di qualità sempre maggiore.

Registro Imprese

Descrizione Prodotto/Servizio	Tempi massimi previsti dalla norma (giorni)	Tempi massimi (giorni) previsti dalla CCIAA
Evasione iscrizioni, modifiche, cancellazioni su supporto cartaceo. Denunce REA	10 giorni dalla data di protocollo domanda	10
Evasione iscrizioni, modifiche, cancellazioni su supporto informatico (Fedra) / telematico	5 giorni dalla data di protocollo domanda	5
Pratiche telematiche (escluso bilanci) e denunce REA	5 giorni	5
Certificati e visure allo sportello	Non previsti	a vista
Istruttoria per provvedimenti di iscrizione, modifica e cancellazione d'ufficio	Non previsti	100
Notifica sanzioni amministrative	90 giorni dalla data di presentazione della pratica	90
Bollatura Registri	30 giorni dalla richiesta	10
Rilascio copie atti societari e bilanci archivio ottico	30 giorni dalla richiesta	5
Rilascio copie atti societari e bilanci archivio cartaceo	30 giorni dalla richiesta	10
Rilascio elenchi anagrafici.	30 giorni dalla richiesta	10
Iscrizione delle procedure concorsuali	1 (entro il giorno successivo da protocollazione pratica)	1
Verifica accertamento requisiti esercizio attività installazione di impianti, di autoriparazione, imprese di pulizia e commercio all'ingrosso	30 giorni	30
Controllo regolarità formale dichiarazione di conformità legge 46/90 presentate da imprese installatrici	Non previsti	10
Iscrizione elenco verificatori legge 46/90	Non previsti	120
Iscrizioni provvedimenti altre autorità	Non previsti	3
Rilascio di Smart Card per la firma digitale	Non previsti	10

ALBO IMPRESE ARTIGIANE

Tipologia di clientela: clienti esterni ed interni

Ubicazione uffici: piano terra - Viale Roma – 03100 FROSINONE
tel. 0775.275270 – 0775.275241 – 0775.275242 - fax. 0775 822057
e-mail: artigiano@fr.camcom.it

Funzioni ed attività

All'Albo delle Imprese Artigiane sono tenuti ad iscriversi coloro che esercitano un'attività di produzione di beni o di prestazione di servizi con le modalità di cui alla legge quadro sull'Artigianato n. 443/85, come modificata dalle leggi n. 133/97 e 57/01.

L'ufficio offre alla clientela un servizio di informazione e consulenza in merito alle procedure camerali per la presentazione delle varie denunce.

Attività e servizi dell'Ufficio:

- cura la tenuta dell'Albo delle Imprese Artigiane presso il quale devono obbligatoriamente iscriversi tutte le imprese che esercitano attività artigianale. È segreteria della Commissione Provinciale dell'Artigianato, preposta all'accertamento degli specifici requisiti previsti dalla legge per il riconoscimento della qualifica di "impresa artigiana" o da leggi speciali.
- L'iscrizione all'Albo è condizione necessaria per ottenere le agevolazioni previste per le imprese artigiane.
- rilascia certificati e visure per le imprese artigiane iscritte all'Albo.
- provvede all'iscrizione, modifica e cancellazione dei titolari e collaboratori familiari delle imprese artigiane negli Elenchi assicurativi a fini previdenziali. L'iscrizione nell'Albo comporta l'obbligo di iscrizione nei suddetti elenchi.
- rilascia, inoltre, i certificati per la qualifica di parrucchiere, barbiere ed estetista.
- cura l'istruttoria delle domande di iscrizione e modifica di autoriparatori, installatori, imprese di pulizia e di facchinaggio artigiane.

Tempi massimi di rilascio dei prodotti e/o servizi camerali

Gentile cliente,
riportiamo di seguito i tempi massimi di rilascio dei nostri prodotti e/o servizi a garanzia della serietà ed impegno con cui la Camera di Commercio di Frosinone ha intrapreso il percorso verso il miglioramento per offrire un servizio di qualità sempre maggiore.

Albo Imprese Artigiane

Descrizione Prodotto/Servizio	Tempi massimi previsti dalla norma (giorni)	Tempi massimi (giorni) previsti dalla CCIAA
Iscrizioni, modifiche, cancellazioni Albo Imprese Artigiane.	60 giorni dalla data di protocollo della domanda	60 (escluso agosto)
Iscrizioni, modifiche, cancellazioni negli elenchi assicurativi ai fini previdenziali della speciale gestione artigiana (invio telematico all'Inps).	60 giorni dal riconoscimento dei requisiti artigiani da parte della CPA	60
Accertamento requisiti su denunce di inizio attività presentate da ditte individuali o dalle società che avviano una attività di installazione impianti (L. 46/90), e di autoriparazione (L. 122/92).	60 giorni dalla data di protocollo della domanda	60 (escluso agosto)
Accertamento requisiti su denunce di inizio attività presentate da ditte individuali o dalle società che avviano una attività di pulizia (L. 82/94) e di facchinaggio (D.L. 221/2003).	60 giorni dalla data di protocollo della domanda	60 (escluso agosto)
Rilascio di certificati, visure e visure previdenziali.	Non previsti	a vista

ALBI E RUOLI

Tipologia di clientela: clienti esterni ed interni

Ubicazione uffici: piano terra - Viale Roma – 03100 FROSINONE
tel. 0775.275222 – 0775.275221 – fax: 0775.822057
e-mail: albi@fr.camcom.it

Funzioni ed attività

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

- Ruolo Agenti e Rappresentanti di Commercio
- Ruolo Provinciale dei Periti e degli Esperti
- Ruolo Agenti d'affari in Mediazione
- Ruolo dei Conducenti di veicoli o natanti adibiti a autoservizi pubblici non di linea.
- Registro Esercenti il Commercio (REC)

Servizi dell'Ufficio:

- gestisce gli esami di abilitazione per l'iscrizione nel Ruolo di agente d'affari in mediazione.
- provvede all'iscrizione, modifica e cancellazione, rilasciando i relativi certificati e visure per:
 - Ruolo Agenti e Rappresentanti di Commercio;
 - Ruolo degli Agenti di affari in Mediazione;
 - Ruolo dei Periti e degli Esperti;
 - Ruolo dei Conducenti di veicoli o natanti adibiti a autoservizi pubblici non di linea.

Tempi massimi di rilascio dei prodotti e/o servizi camerali

Gentile cliente,
vi riportiamo di seguito i tempi massimi di rilascio dei nostri prodotti e/o servizi a garanzia della serietà ed impegno con cui la Camera di Commercio di Frosinone ha intrapreso il percorso verso il miglioramento per offrire un servizio di qualità sempre maggiore.

Albi e Ruoli

Descrizione Prodotto/Servizio	Tempi massimi previsti dalla norma (giorni)	Tempi massimi (giorni) previsti dalla CCIAA
Evasione domande di: iscrizioni, modifiche, cancellazioni per il Ruolo Agenti d'Affari in Mediazione	60 giorni dalla data di protocollo domanda	30
Evasione domande di: iscrizioni, modifiche, cancellazioni per il Ruolo Agenti e Rappresentanti di Commercio.	60 giorni dalla data di protocollo domanda	30
Evasione domande di: iscrizioni, modifiche, cancellazioni per il Ruolo Periti ed Esperti.	60 giorni dalla data di protocollo domanda	60
Esami per l'iscrizione nel Ruolo Agenti d'Affari in Mediazione.	180 giorni dalla data di protocollo domanda	180
Evasione domande di: iscrizioni, modifiche, cancellazioni per il Ruolo Conducenti veicoli o natanti adibiti ad autoservizi pubblici non di linea	Non previsti	30
Certificati e visure allo sportello	Non previsti	a vista

AGRICOLTURA

Tipologia di clientela: clienti esterni

Ubicazione Uffici: piano primo - Viale Roma – 03100 FROSINONE
tel. 0775.275228 – fax 0775. 824197
e-mail: agricoltura@fr.camcom.it

Funzioni ed attività

L'Ufficio rappresenta uno dei punti di riferimento principali per le imprese agricole in ambito provinciale, provvedendo alla gestione di alcune competenze specifiche di importanza strategica come l'intera filiera certificativa dei vini D.O.C.G., D.O.C. ed I.G.T. .

Albo Vigneti D.O.C. - L'ufficio provvede alla iscrizione, modifica e cancellazione delle superfici vitate (vigneti) a Denominazione di Origine Controllata (D.O.C.) ed a Indicazione Geografica Tipica (I.G.T.) .

Certificazione uve D.O.C.G./D.O.C. ed I.G.T. – L'ufficio riceve le denunce delle uve destinate alla produzione di vini D.O.C. e D.O.C.G. e rilascia le relative ricevute. Riceve la dichiarazione di produzione delle uve per vini a I.G.T. e concede il relativo visto.

Rilascia certificati di produzione uva o vendita vino al fine di attestare la provenienza delle partite di uva o vino nonché il loro frazionamento ed elabora le statistiche relative alla denuncia delle uve.

Certificazione vino DOCG/DOC - Rilascia la certificazione di idoneità alla commercializzazione dei vini D.O.C.G. e D.O.C.; predispone e coordina le operazioni per l'esame organolettico dei vini D.O.C.G. e D.O.C. tramite la Commissione di degustazione dei vini e le analisi chimico/fisiche tramite laboratorio specializzato, necessarie per accertare i requisiti previsti per legge. Le Commissioni di degustazione, previste dalla Legge 10 febbraio 1992, n. 164 e dal D.M. 25 luglio 2003, valutano i campioni di vino prelevati presso le aziende agricole e resi anonimi con opportune procedure.

Rilascia ai **Consorzi di tutela** dei vini D.O.C. e D.O.C.G. i certificati attestanti la percentuale di rappresentatività dei terreni vitati e della produzione sulla totalità delle iscrizioni alla Denominazione di Origine.

Cura la tenuta dell'**Elenco dei tecnici e degli esperti degustatori** dei vini D.O.C.G. e D.O.C.

Albo degli Imbottiglieri.

Il decreto del Ministero delle Politiche Agricole e Forestali, del 21.5.2004, ha istituito l'Albo degli Imbottiglieri dei vini D.O.C.G., D.O.C. ed I.G.T. .

Sono tenuti all'iscrizione in tale Albo tutti gli stabilimenti di imbottigliamento ubicati sul territorio provinciale. A tal proposito l'ufficio:

- accoglie e valuta le domande di iscrizione;
- rilascia il certificato di iscrizione;
- provvede ad effettuare eventuali sospensioni e cancellazioni dall'Albo qualora vengano meno i requisiti essenziali previsti dalla legge;
- aggiorna le posizioni degli iscritti sulla base delle comunicazioni annuali inerenti il prodotto imbottigliato.

Tempi massimi di rilascio dei prodotti e/o servizi camerali

Gentile cliente,
vi riportiamo di seguito i tempi massimi di rilascio dei nostri prodotti e/o servizi a garanzia della serietà ed impegno con cui la Camera di Commercio di Frosinone ha intrapreso il percorso verso il miglioramento per offrire un servizio di qualità sempre maggiore.

Agricoltura

Descrizione Prodotto/Servizio	Tempi massimi previsti dalla norma (giorni)	Tempi massimi (giorni) previsti dalla CCIAA
Prelievo campioni vini DOCG e DOC	5 giorni dalla data di protocollo domanda	5
Rilascio attestato idoneità vini (commissioni di degustazione)	12 (vini novelli) 20 (altri vini)	12 (vini novelli) 20 (altri vini)
Rilascio ricevute denunce di produzione uve DOC e DOCG	30 giorni dalla data di protocollo domanda	30
Rilascio visto produzioni IGT	30 giorni dalla data di protocollo domanda	30
Certificati e visure	Non previsti	a vista
Iscrizione, modifica e cancellazione Albo Vigneti DOC	Non previsti	30
Albo degli Imbottiglieri – Rilascio certificato d'iscrizione	30	30
Iscrizione elenco tecnici ed esperti degustatori vini DOCG e DOC	Non previsti	30
Rilascio di certificati di rappresentatività	Non previsti	40 giorni

COMMERCIO ESTERO - MACINAZIONE

Tipologia di clientela: clienti esterni

Ubicazione Uffici: piano terra - Viale Roma – 03100 FROSINONE
tel. 0775.275217 – 0775.275233 - fax 0775. 824197
e-mail: commercio.estero@fr.camcom.it

Funzioni ed attività:

Certificato d'origine - Rilascia il certificato d'origine non preferenziale, documento attestante l'origine delle merci destinate all'esportazione in via definitiva in paesi al di fuori dell'Unione Europea.

Carnet A.T.A. - Rilascia il carnet ATA, documento di cauzione doganale che consente la temporanea esportazione dall' Unione Europea ed importazione nei paesi extra Unione Europea aderenti alla Convenzione ATA, senza dover effettuare il deposito cauzionale dei diritti doganali.

Numero meccanografico - Assegna il "codice operatore estero" richiesto dagli operatori economici che svolgono abitualmente attività commerciali con l'estero.

Visti, dichiarazioni, deposito documenti per l'estero - Rilascia visti e conformità di firme su fatture di esportazione e documenti per l'estero. Legalizza la firma del funzionario camerale sulla documentazione per l'estero.

Licenze

L'attività svolta dall'ufficio attiene al rilascio delle licenze di macinazione.

In particolare, l'ufficio provvede al rilascio, alla voltura ed alla revoca delle licenze di degli impianti di macinazione.

L'ufficio è competente anche in materia per il rinnovo annuale delle licenze di macinazione.

Acido acetico

Provvede alla vidimazione dei bollettari per il trasporto dell'acido acetico.

Tempi massimi di rilascio dei prodotti e/o servizi camerali

Gentile cliente,
vi riportiamo di seguito i tempi massimi di rilascio dei nostri prodotti e/o servizi a garanzia della serietà ed impegno con cui la Camera di Commercio di Frosinone ha intrapreso il percorso verso il miglioramento per offrire un servizio di qualità sempre maggiore.

Commercio Estero - Macinazione

Descrizione Prodotto/Servizio	Tempi massimi previsti dalla norma (giorni)	Tempi massimi (giorni) previsti dalla CCIAA
Rilascio Certificati d'origine CE e Visti	Non previsti	1 giorno lavorativo
Assegnazione codice meccanografico per operatori con l'estero.	10	1 giorno lavorativo
Rilascio Carnet ATA	10 giorni	5 giorni lavorativi
Legalizzazione di documenti per l'export	Non previsti	1 giorno lavorativo
Visti su fatture per l'esportazione	Non previsti	1 giorno lavorativo
Rilascio della licenza di Macinazione dei cereali. Domande di: iscrizioni, modifiche, cancellazioni.	Non previsti	30
Vidimazione dei bollettari per il trasporto dell'acido acetico.	Non previsti	3



Abbazie della Ciociaria



Val di Comino

Area Promozionale

ATTIVITA' PROMOZIONALE

Tipologia di clientela: clienti esterni

Ubicazione Uffici: piano primo - Viale Roma – 03100 FROSINONE
tel. 0775.275274 – 0775. 275210 - 0775. 275251 – 0775. 275275 -
0775. 275265 – fax 0775. 824197 - e-mail: promozione@fr.camcom.it

Funzioni ed attività

L'ufficio cura la promozione istituzionale dell'Ente. In particolare provvede all'istruttoria e concessione dei contributi camerali erogati a favore delle imprese nei settori ritenuti più significativi per l'economia locale e più in generale attua iniziative a sostegno delle attività promozionali realizzate da soggetti pubblici e privati e finalizzate alla valorizzazione del territorio provinciale.

L'ufficio inoltre realizza la progettazione e l'esecuzione degli eventi e delle attività programmate dagli organi camerali.

L'ufficio gestisce l'attività amministrativa relativa all'erogazione di contributi. In particolare cura l'istruttoria, la concessione e le liquidazioni dei contributi alle imprese per la partecipazione a fiere e mostre. Dispone inoltre la liquidazione dei contributi camerali erogati per il finanziamento di attività promozionali e dei contributi concessi con bandi su specifici progetti a valere su fondi del bilancio camerale.

L'Ufficio si occupa della promozione del territorio e della valorizzazione delle produzioni tipiche locali tramite la partecipazione a manifestazioni fieristiche nazionali. In particolare, l'Ufficio svolge compiti di divulgazione delle iniziative e di assistenza progettuale ed amministrativa per le imprese locali interessate a parteciparvi.

Tempi massimi di rilascio dei prodotti e/o servizi camerali

Gentile cliente,
vi riportiamo di seguito i tempi massimi di rilascio dei nostri prodotti e/o servizi a garanzia della serietà ed impegno con cui la Camera di Commercio di Frosinone ha intrapreso il percorso verso il miglioramento per offrire un servizio di qualità sempre maggiore.

Promozioni ed agevolazioni alle imprese

Descrizione Prodotto/Servizio	Tempi massimi previsti dalla norma (giorni)	Tempi massimi (giorni) previsti dalla CCIAA
Istruttoria concessione contributi fiere e mostre.	Non previsto	90 / 120 giorni dalla chiusura del bilancio dell'esercizio precedente
Istruttoria ammissione imprese a manifestazioni fieristiche organizzate dalla Camera di Commercio.	Non previsto	30 / 60 giorni dalla scadenza prevista per la presentazione della domanda
Istruttoria concessione contributi a seguito di bandi di concorso emessi dall'Ente.	Variabile in funzione della tipologia del bando	Variabile in funzione della tipologia del bando
Richiesta di patrocinio gratuito.	Non previsto	30 giorni

Ufficio Studi, Statistica e Prezzi

Tipologia di clientela: clienti esterni

Ubicazione Uffici: piano primo - Viale Roma – 03100 FROSINONE
tel. 0775.275223 – 0775.275248 – 0775.275240 - fax 0775. 824197
e-mail: statistica@fr.camcom.it
e-mail: ufficio.studi@fr.camcom.it

Funzioni ed attività

Ufficio Studi

Cura l'elaborazione e la pubblicazione dell'Osservatorio economico con le relative relazioni congiunturali e strutturali con cui vengono studiati ed analizzati i fenomeni socio-economici rilevanti a livello locale.

Cura la redazione e la pubblicazione della rivista camerale bimestrale "Rassegna sull'Economia Ciociara - *PUNTO.CON*".

Realizza, inoltre, annualmente il Rapporto dell'Osservatorio sul credito.

Ufficio Statistica

Realizza su base locale il programma statistico nazionale (PSN) in adempimento al Decreto Legislativo 322/1989 che istituisce gli Uffici di Statistica con funzioni di coordinamento provinciale delle statistiche economiche di rilevazione diretta, ivi compresa la utilizzazione statistica dei registri e degli albi camerale.

Effettua elaborazioni statistiche, ricerche e studi relativi all'economia provinciale sia attraverso rilevazioni dirette che utilizzando dati pubblicati dall'ISTAT e da altre fonti istituzionali pubbliche e private (Unioncamere, Istituto Tagliacarne, Infocamere, etc.).

Sportello di informazione economico-statistica

L'Ufficio svolge attività di sportello di informazione e diffusione dei dati socio-economici e delle relative elaborazioni, a livello comunale, provinciale, regionale e nazionale. Offre la possibilità di accedere alle banche dati economiche istituzionali, effettuando ricerche ed offrendo assistenza per il corretto uso dell'informazione economico-statistica. Mette a disposizione dei clienti le pubblicazioni economico-statistiche, gli studi e le indagini realizzati dalla Camera o da altri Enti (ad esempio Istituto Tagliacarne, ISTAT e Sistema Statistico Nazionale, Unioncamere, Infocamere, ecc.).

L'Ufficio fornisce e diffonde l'indice mensile dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati ed altri numeri indici pubblicati dall'Istat.

La divulgazione dei dati avviene tramite il sito Web e lo sportello camerale. L'Ufficio offre informazioni e supporto ai clienti anche via posta elettronica telefono e fax.

Ufficio Prezzi

Predisporre e pubblica mensilmente il listino dei prezzi all'ingrosso; con cadenza quindicinale predisporre e pubblica i listini dei prodotti petroliferi. Le rilevazioni prezzi vengono effettuate direttamente dall'Ufficio.

Attività ambientali

Cura gli adempimenti per la ricezione del Modello Unico di Dichiarazione Ambientale (M.U.D.), istituito con la Legge n. 70 del 25 gennaio 1994.

Il modello M.U.D deve essere presentato presso la Camera di Commercio territorialmente competente entro il 30 aprile di ogni anno. L'invio può essere effettuato anche per via telematica.

L'Ufficio provvede alla produzione e distribuzione dei materiali necessari per l'adempimento, all'organizzazione di seminari formativi per i dichiaranti, alla ricezione e protocollazione delle dichiarazioni.

Tempi massimi di rilascio dei prodotti e/o servizi camerali

Gentile cliente,
vi riportiamo di seguito i tempi massimi di rilascio dei nostri prodotti e/o servizi a garanzia della serietà ed impegno con cui la Camera di Commercio di Frosinone ha intrapreso il percorso verso il miglioramento per offrire un servizio di qualità sempre maggiore.

Ufficio Studi, Statistica e Prezzi

Descrizione Prodotto/Servizio	Tempi massimi (giorni) previsti dalla norma	Tempi massimi (giorni) previsti dalla CCIAA
Diffusione indici dei prezzi Istat	Non previsti	a vista
Pubblicazione bollettino prezzi all'ingrosso	Non previsti	Entro il mese successivo
Fornitura di tabelle ed elaborazioni statistiche	Non previsti	5 giorni
Visure MUD	Non previsti	a vista

CREDITO

Tipologia di clientela: clienti esterni

Ubicazione Uffici: piano primo - Viale Roma – 03100 FROSINONE
tel. 0775.275228 – fax 0775. 824197 - e-mail: credito@fr.camcom.it

La Camera di Commercio nell'ambito della propria azione istituzionale di promozione e sostegno alle imprese ha definito come obiettivo strategico l'agevolazione dell'accesso al credito da parte delle imprese.

Per raggiungere tale obiettivo la strategia camerale si è sviluppata lungo due direttrici d'intervento:

- Iniziative dirette (nei confronti delle imprese)
- Iniziative indirette (nei confronti dei Confidi e dei Consorzi di garanzia collettiva fidi).

Iniziative dirette

La Camera ha stipulato delle convenzioni con Istituti di Credito con le quali le imprese ottengono migliori condizioni per accedere ai finanziamenti.

Gli strumenti per ottenere i finanziamenti sono, in genere, di due tipi:

- a) rilascio di garanzia e cogaranzia;
- b) rilascio di fideiussione.

L'Ente camerale interviene con il rilascio di cogaranzia.

La Camera di Commercio e l'Unionfidi Lazio S.p.a. hanno sottoscritto una convenzione finalizzata a facilitare l'accesso al credito bancario alle piccole e medie imprese ed alle microimprese della provincia di Frosinone operanti nei settori dell'industria, dell'artigianato, del commercio, del turismo, dell'agricoltura e dei servizi. La convenzione prevede un intervento congiunto dei due Enti per garantire fino al 75% (80% per le imprese a prevalente partecipazione femminile) i finanziamenti concessi alle imprese dagli Istituti di credito convenzionati.

Possono avvalersi della cogaranzia camerale le imprese con le seguenti caratteristiche:

- avere sede legale o operativa nell'ambito del territorio della provincia di Frosinone;
- essere iscritte al Registro Imprese della C.C.I.A.A. di Frosinone;
- aver dichiarato l'inizio dell'attività esercitata;
- essere in regola con il pagamento del diritto annuale.

Il piano di finanziamento deve avere le seguenti caratteristiche:

- programma di sviluppo aziendale (investimenti di beni materiali ed immateriali), compresi gli investimenti effettuati nei dodici mesi antecedenti alla data di presentazione della domanda di finanziamento;

- durata massima di 5 anni - per i finanziamenti con garanzia chirografaria, durata massima di 10 anni - per i finanziamenti con garanzia reale e/o ipotecaria;
- importo minimo del finanziamento: € 10.000,00, al netto dell'IVA - importo massimo del finanziamento: € 500.000,00, al netto dell'IVA;
- tasso d'interesse a carico delle imprese: Euribor 6 m. + spread medio 1,30% oppure Euribor 6 m + spread % su rating PMI.

L'Ente camerale interviene con il rilascio di fideiussioni, come garante terzo, a garanzia dei finanziamenti rilasciati tramite apposite convenzioni.

La garanzia della Camera si aggiunge a quelle prestate dalle imprese.

Le convenzioni disciplinano i punti più importanti del rapporto tra Banca, Camera di Commercio ed imprese:

- la finalità del finanziamento: acquisto di scorte, acquisto di beni materiali ed immateriali;
- l'importo massimo finanziabile;
- la durata massima del prestito;
- il tasso di interesse e altre spese;
- le garanzie richieste all'impresa richiedente;
- l'intervento dell'Ente come soggetto garante;
- l'eventuale intervento dell'Ente con contributi in conto interessi.

Iniziative Indirette

I Confidi ed i Consorzi di garanzia collettiva fidi hanno stipulato delle convenzioni con gli Istituti di Credito grazie alle quali ottengono delle migliori condizioni per l'accesso ai finanziamenti per le imprese associate.

Le convenzioni disciplinano i punti più importanti del rapporto tra Banca ed impresa richiedente il finanziamento:

- la finalità del finanziamento (l'acquisto di scorte, acquisto di beni strumentali, ecc.);
- l'importo massimo finanziabile;
- la durata massima del prestito;
- il tasso di interesse ed altre spese;
- le garanzie richieste alle imprese;
- l'intervento di soggetti garanti.

La Camera di Commercio allo scopo di sostenere queste iniziative, ha rilasciato fideiussioni a garanzia delle convenzioni sottoscritte, intervenendo come garante terzo. La fideiussione della Camera è una ulteriore garanzia che non si sostituisce a quelle richieste dagli Istituti di credito alle imprese. Essa si aggiunge a quella prestata dai Confidi e dai Consorzi di garanzia collettiva fidi. La garanzia camerale si attiva in caso di insolvenza dell'impresa che ha ottenuto il finanziamento, su richiesta dell'Istituto di credito erogatore.

Strumenti di misurazione – Ufficio Metrico





Area Regolazione del Mercato



UFFICIO METRICO

Tipologia di clientela: clienti esterni

Ubicazione Uffici: piano terra - Viale Roma – 03100 FROSINONE
tel. 0775.275283 – 0775.275284 – 0775.275285 - fax 0775.823674
e-mail: metrico@fr.camcom.it

Funzioni ed attività

L'ufficio metrico si occupa a livello territoriale del controllo sugli strumenti metrici legali, garantendo la correttezza delle misurazioni effettuate nelle transazioni commerciali.

Verificazione prima - L'ufficio provvede ad effettuare verifiche prime sugli strumenti metrici, accertando, prima della loro immissione in commercio, il rispetto dei requisiti formali e metrologici previsti dai relativi Decreti ministeriali di ammissione o dai Certificati di approvazione CE del Tipo.

Verificazione periodica - L'ufficio provvede a verifiche periodiche degli strumenti di peso e misura accertando il mantenimento nel tempo della loro affidabilità metrologica.

Metalli preziosi - Chiunque produca o importi oggetti in metallo prezioso è tenuto a richiedere all'Ufficio Metrico la concessione del marchio di identificazione per metalli preziosi. L'ufficio provvede alla concessione del marchio e cura la tenuta e l'aggiornamento del Registro degli Assegnatari. Provvede inoltre alla sorveglianza sull'autenticità delle impronte apposte sugli oggetti in metallo prezioso e al controllo sul titolo degli oggetti fabbricati in metallo prezioso.

Convertitori di volume di gas - L'ufficio provvede al controllo di apparecchiature complesse di tipo elettronico collegate ai misuratori di gas, che consentono di convertire il volume misurato a pressione e temperatura di esercizio in un valore corrispondente a condizioni di riferimento, utilizzabile per fini commerciali.

Carta Tachigrafica.

Il Reg. (CEE) 3821/85, emendato dal Reg. (CE) 2135/98, ha introdotto l'obbligo di equipaggiare tutti i veicoli di nuova immatricolazione, adibiti al trasporto su strada di merci (veicoli con portata superiore a 3,5 tonnellate) e di viaggiatori (veicoli con capienza superiore ai 9 posti), con il nuovo tachigrafo digitale.

Il cronotachigrafo digitale è un apparecchio che comprende due lettori smart - card, un selettore d'entrata manuale, uno schermo per la visualizzazione dei dati e una piccola stampante e consente:

la lettura di smart - cards ed il controllo dell'identità del conducente, dei tempi di guida e di riposo, delle modalità di guida la registrazione e la conservazione nella propria memoria, dei dati identificativi del veicolo, la distanza percorsa, le anomalie di funzionamento ed i guasti, la velocità tenuta nelle ultime 24 ore di utilizzo del veicolo.

Sono previste 4 tipi di carte tachigrafiche:

- La carta conducente
- La carta dell'officina
- La carta dell'azienda
- La carta dell'autorità di controllo.

Tempi massimi di rilascio dei prodotti e/o servizi camerali

Gentile cliente,
vi riportiamo di seguito i tempi massimi di rilascio dei nostri prodotti e/o servizi a garanzia della serietà ed impegno con cui la Camera di Commercio di Frosinone ha intrapreso il percorso verso il miglioramento per offrire un servizio di qualità sempre maggiore.

Ufficio Metrico

Descrizione Prodotto/Servizio	Tempi massimi previsti dalla norma (giorni)	Tempi massimi (giorni) previsti dalla CCIAA
Verifica prima degli strumenti metrici	Non previsti	60
Richiesta di iscrizione nel registro del marchio dei metalli preziosi	60 giorni	60
Richiesta di rilascio punzoni riportanti numero identificativo	Non previsti	60
Rilascio della carta tachigrafica (conducente, officina, azienda, autorità di controllo)	15 giorni	15

SANZIONI AMMINISTRATIVE - CONCORSI A PREMIO

Tipologia di clientela: clienti interni ed esterni

Ubicazione Uffici: piano primo - Viale Roma – 03100 FROSINONE
tel. 0775.275214 – 0775.275232 - fax 0775. 824197
e-mail: sanzioni@fr.camcom.it

Funzioni ed attività

Depenalizzazione - Adotta provvedimenti sanzionatori, anche di natura accessoria (confisca), nei confronti di operatori economici ai quali sono stati contestati illeciti amministrativi previsti dalle normative di settore. Provvede al recupero coattivo delle sanzioni non pagate tramite la predisposizione di ruoli da inviare al concessionario della riscossione.

Ai sensi della Legge 24 novembre 1981 n. 689, l'Ufficio si occupa dell'emissione delle ordinanze - ingiunzione a seguito dei provvedimenti sanzionatori di natura amministrativa disposti dalla Camera di Commercio e ne cura l'istruttoria.

Ambito di competenza sanzionatoria:

Registro Imprese:

- per inosservanza dell'obbligo di iscrizione;
- per omissione ed esecuzione tardiva o incompiuta di denunce, comunicazioni e depositi.

Ufficio Metrico:

- per infrazione alla normativa sui metalli preziosi;
- per infrazioni alle norme in materia di metrologia legale.

Manifestazioni a premio - Controlla la regolarità delle procedure di assegnazione dei premi nei concorsi a premio e trasmette al Ministero dello Sviluppo economico (già Ministero delle Attività Produttive) il verbale di chiusura del concorso.

Tempi massimi di rilascio dei prodotti e/o servizi camerali

Gentile cliente,
vi riportiamo di seguito i tempi massimi di rilascio dei nostri prodotti e/o servizi a garanzia della serietà ed impegno con cui la Camera di Commercio di Frosinone ha intrapreso il percorso verso il miglioramento per offrire un servizio di qualità sempre maggiore.

Sanzioni Amministrative - Concorsi a Premio

Descrizione Prodotto/Servizio	Tempi massimi previsti dalla norma (giorni)	Tempi massimi (giorni) previsti dalla CCIAA
Emissione di ordinanze ingiuntive o di archiviazione	5 anni dalla notifica del verbale di accertamento	5 anni
Predisposizione e trasmissione al Ministero dello Sviluppo Economico del verbale di chiusura del concorso a premio.	Non previsto	10 giorni

BREVETTI E MARCHI

Tipologia di clientela: clienti esterni

Ubicazione Uffici: piano primo - Viale Roma – 03100 FROSINONE.
Tel 0775.275246 – 0775.275273 –0775.275218 - Fax 0775. 824197
e-mail: brevettiemarchi@fr.camcom.it

Funzioni ed attività

L'ufficio riceve gli atti di deposito delle domande di brevetto per invenzioni industriali e per modelli di utilità, delle domande di registrazione per disegni e modelli nonché per marchi d'impresa nazionali ed internazionali.

La concessione del brevetto o del marchio compete all'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (U.I.B.M.) presso il Ministero dello Sviluppo economico. L'ufficio cura i rapporti con il citato Ministero, relativamente alla trasmissione degli atti di deposito ricevuti e al rilascio alla clientela degli attestati di brevetto per le domande accolte.

In particolare offre all'utente un servizio d'informazione e consulenza per la redazione delle domande di deposito, la produzione della modulistica, l'individuazione delle classi di applicazione e la determinazione degli importi delle tasse di concessione governative.

Su richiesta della clientela, l'Ufficio effettua, inoltre, la consultazione e la ricerca tramite banca dati sui brevetti allo scopo di ricostruire le anteriorità e le novità per tutti i tipi di brevetto e sui marchi depositati a livello nazionale.

Con cadenza settimanale, viene effettuato l'invio al Ministero dello Sviluppo economico delle Attività Produttive dei fascicoli dei depositi brevettuali (già codificati, timbrati e firmati dall'Ufficiale rogante) seguendo specifiche procedure indicate dall' Ufficio Italiano Brevetti e Marchi.

Gli attestati rilasciati dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi vengono, infine, inviati all'Ufficio Brevetti della Camera di Commercio che provvederà a consegnarli ai titolari.

Tempi massimi di rilascio dei prodotti e/o servizi camerali

Gentile cliente,
vi riportiamo di seguito i tempi massimi di rilascio dei nostri prodotti e/o servizi a garanzia della serietà ed impegno con cui la Camera di Commercio di Frosinone ha intrapreso il percorso verso il miglioramento per offrire un servizio di qualità sempre maggiore.

Brevetti e Marchi

Descrizione Prodotto/Servizio	Tempi massimi previsti dalla norma (giorni)	Tempi massimi (giorni) previsti dalla CCIAA
Accettazione e verbalizzazione deposito marchi e brevetti.	a vista	a vista
Rilascio copie semplici o conformi del verbale di deposito della domanda di brevetto.	Non previsti	5
Rilascio copie semplici o conformi di atti relativi a brevetti già depositati.	Non previsti	5
Consegna attestati di marchi e brevetti.	Non previsti	a vista

ARBITRATO E CONCILIAZIONE

Tipologia di clientela: clienti esterni

Ubicazione Uffici: piano primo - Viale Roma – 03100 FROSINONE.

Tel 0775.275273 – 0775.275218 - Fax 0775. 824197

e-mail: concerto@fr.camcom.it

Funzioni ed attività

L'ufficio promuove i servizi di conciliazione e arbitrato amministrato quali strumenti alternativi alla giustizia ordinaria per la risoluzione del contenzioso tra imprese e tra imprese e consumatori e svolge funzioni di regolazione del mercato.

Arbitrato - Svolge funzioni di supporto e di segreteria per la Camera Arbitrale ricevendo le domande di arbitrato ed attivando la procedura. Si occupa della tenuta ed aggiornamento dell'elenco degli arbitri accreditati per la gestione dei procedimenti arbitrali.

Camera di conciliazione - Promuove la risoluzione stragiudiziale delle controversie tra imprese o tra imprese e consumatori nell'ambito di rapporti di natura commerciale avvalendosi delle competenze di conciliatori accreditati. Cura la tenuta e l'aggiornamento dell'elenco dei conciliatori accreditati. Fornisce informazioni ed orientamenti al consumatore in ordine alla tutela dei propri diritti.

Controllo delle clausole vessatorie - Controlla l'esistenza di clausole vessatorie nelle condizioni generali di contratto e nei moduli contrattuali. Promuove la diffusione di contratti tipo.

Tempi massimi di rilascio dei prodotti e/o servizi camerali

Gentile cliente,
vi riportiamo di seguito i tempi massimi di rilascio dei nostri prodotti e/o servizi a garanzia della serietà ed impegno con cui la Camera di Commercio di Frosinone ha intrapreso il percorso verso il miglioramento per offrire un servizio di qualità sempre maggiore.

Descrizione Prodotto/Servizio	Tempi massimi previsti dalla norma (giorni)	Tempi massimi (giorni) previsti dalla CCIAA
Avvio delle procedure di conciliazione in materia di subfornitura o telecomunicazioni	Non previsti	30 gg. dalla protocollazione della domanda
Avvio delle procedure di conciliazione in tutte le altre materie.	Non previsti	45 gg. dalla protocollazione della domanda
Richiesta di avvio di procedura di arbitrato rapido	Non previsti	5 mesi dalla protocollazione della domanda
Richiesta di avvio di procedura di arbitrato ordinario	Non previsti	8 mesi dalla protocollazione della domanda
Controllo delle clausole vessatorie e definizione di contratti tipo.	Non previsti	180

UFFICIO PROTESTI

Tipologia di clientela: clienti esterni

Ubicazione Uffici: piano terra - Viale Roma – 03100 FROSINONE
tel. 0775.275256 – 0775.275249 - fax 0775.824197
e-mail protesti@fr.camcom.it

Funzioni ed attività

L'ufficio Protesti cura e gestisce il Registro Informatico dei Protesti dovuti al mancato pagamento di cambiali, vaglia cambiari ed assegni bancari, aggiornandolo ogni mese con i dati trasmessi, con sistemi informatici dagli ufficiali levatori della provincia di Frosinone.

La Legge n. 235/2000 prevede i casi in cui può essere presentata da parte degli interessati la domanda di cancellazione dei protesti dal Registro per avvenuto pagamento di cambiali e vaglia cambiari.

L'ufficio Protesti, inoltre, riceve le istanze ed adotta la cancellazione per riabilitazione, o per erroneità della levata di protesti su cambiali, vaglia ed assegni.

Nei confronti dei clienti l'ufficio rilascia visure, certificati ed effettua ricerche su eventuali protesti per tutte le province d'Italia.

Tempi massimi di rilascio dei prodotti e/o servizi camerali

Gentile cliente,
vi riportiamo di seguito i tempi massimi di rilascio dei nostri prodotti e/o servizi a garanzia della serietà ed impegno con cui la Camera di Commercio di Frosinone ha intrapreso il percorso verso il miglioramento per offrire un servizio di qualità sempre maggiore.

Ufficio Protesti

Descrizione Prodotto/Servizio	Tempi massimi previsti dalla norma (giorni)	Tempi massimi (giorni) previsti dalla CCIAA
Protesti: cancellazione per avvenuto pagamento	20	20
Protesti: cancellazione per riabilitazione	20	20
Protesti: Visure e certificati	Non previsti	a vista



Atina – particolare di mosaico della villa romana



Aspin

AZIENDA SPECIALE
INTERNAZIONALIZZAZIONE
Camera di Commercio Frosinone

4) AZIENDE SPECIALI



Innova

AZIENDA SPECIALE
SERVIZI E FORMAZIONE
Camera di Commercio Frosinone



AZIENDA SPECIALE A.SP.IN

A.SP.IN è l'azienda speciale della Camera di Commercio di Frosinone per l'internazionalizzazione delle imprese del territorio provinciale.

Costituita nel 2001, A.SP.IN ha il ruolo di programmazione e realizzazione di tutte le iniziative volte a promuovere, stimolare, favorire e sostenere i processi di integrazione internazionale del sistema delle imprese della provincia di Frosinone, in particolare delle piccole e medie.

In tale direzione A.SP.IN offre un ventaglio di attività riconducibili alla promozione internazionale, all'informazione, alla formazione ed all'assistenza tecnica e tali da soddisfare la domanda delle imprese e stimolare la loro crescita sui mercati esteri. Gli obiettivi che A.SP.IN individua con la propria strategia di medio - lungo periodo sono orientati a favorire:

- la crescita delle attività internazionali dell'economia ciociara;
- la promozione all'estero dell'articolata e variegata realtà imprenditoriale presente sul territorio;
- l'individuazione dei mercati più idonei in relazione ai settori economici di appartenenza delle imprese;
- la scelta delle più efficaci modalità di ingresso ai mercati esteri;
- la formazione di una "cultura" dell'internazionalizzazione radicata sul territorio.



AZIENDA SPECIALE INNOVA

Innova nasce nel 1998 come azienda speciale della Camera di Commercio di Frosinone per offrire e promuovere sia attività formative tradizionali sia interventi destinati ai settori emergenti del mercato.

L'azienda speciale rivolge attenzione particolare alla realizzazione di percorsi formativi a finanziamento pubblico, e quindi gratuiti per i partecipanti, organizzati al fine di facilitare l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro, ma con un occhio attento anche all'aggiornamento / riqualificazione degli occupati. Nasce quindi con lo scopo di fornire principalmente servizi e formazione alle imprese, ma anche alla clientela in genere.

L'azienda speciale svolge una qualificata attività di sviluppo delle risorse umane e assistenza tecnica utilizzando le formule più innovative e applicando metodologie efficaci in grado di garantire l'evoluzione delle competenze. Grazie a un dinamico team di lavoro, progetta e realizza azioni formative in collaborazione con le associazioni professionali e di categoria, con il sistema delle imprese locali e con gli organismi camerali, attraverso un approccio basato sull'analisi dei bisogni in grado di proporre le più efficaci soluzioni personalizzate.

La mission aziendale propria di Innova si sostanzia principalmente in una offerta formativa rispondente alle esigenze che emergono dal tessuto socio-economico provinciale e dalla domanda delle imprese a livello locale, regionale e nazionale.

La formazione è rivolta principalmente a favorire lo sviluppo delle p.m.i. ed a soddisfare le esigenze del sistema imprenditoriale locale, attraverso processi formativi di qualificazione, addestramento e specializzazione professionale.

L'azienda speciale Innova è specializzata nella formazione provinciale ed è luogo di coordinamento e sviluppo di tutte quelle attività che si pongono come obiettivo la valorizzazione delle risorse umane.



Isola del Liri - Cascata

5) TUTELA E PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE



Veroli - Chiostro Abbazia di Casamari

RECLAMO

La Camera di Commercio di Frosinone è orientata ad un costante miglioramento dei servizi offerti anche attraverso il contributo dei clienti, delle imprese, dei cittadini e delle associazioni.

A tal fine la Camera ha predisposto degli strumenti che permettono al cliente sia di comunicare direttamente con l'amministrazione camerale suggerendo proposte o consigli, sia di segnalare eventuali disservizi, nei casi in cui il servizio offerto non soddisfi le aspettative o sia stata riscontrata una violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta dei Servizi.

Per il cliente è possibile quindi presentare reclami, segnalazioni e suggerimenti, direttamente o per posta, utilizzando il modello appositamente predisposto disponibile presso l'ufficio U.R.P. e presso tutti gli uffici camerale, scaricabile dal sito web e pubblicato, in calce, sulla presente Carta dei Servizi.

La Camera di Commercio di Frosinone si impegna ad assicurare una risposta. Infatti entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo il responsabile dell'ufficio U.R.P. riferirà al cliente l'esito degli accertamenti compiuti impegnandosi, se del caso, a fornire tempi e modalità di rimozione dei disservizi riscontrati.

Il reclamo verrà recepito in modo costruttivo analizzando e verificando il motivo della disfunzione. Ogni reclamo, segnalazione o suggerimento rappresentano infatti per la Camera di Commercio un'opportunità per comprendere le esigenze del cliente e per migliorare la qualità dei servizi attesi.

La Camera di Commercio si impegna a tenerne conto nell'adozione di piani di miglioramento degli standard.

Le osservazioni ed i reclami pervenuti saranno la base di revisione periodica della Carta e dei servizi che la Camera di Commercio offre, per renderli il più possibile rispondenti alle richieste dei clienti, delle imprese, dei cittadini e delle associazioni.

MODULO DI RILEVAZIONE DEL RECLAMO

Rev 7

Gentile Cliente,

il reclamo è uno strumento utile per evidenziare i motivi di insoddisfazione o i problemi incontrati in modo da poter migliorare i nostri servizi e renderli sempre adeguati alle vostre necessità.

Ogni segnalazione, proposta od osservazione è molto gradita alla Camera di Commercio di Frosinone in quanto ci consentirà di migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il modulo di reclamo può essere consegnato a mano tramite la cassetta reclami della sede centrale e delle sedi decentrate di Cassino e Sora, oppure spedito all'indirizzo di posta elettronica: urp@fr.camcom.it, al sito internet <http://www.fr.camcom.it>, per fax al n. 0775.270442 o tramite i servizi postali.

Grazie per la collaborazione.

Motivo del Reclamo

(Indicare il servizio o ufficio della Camera di Commercio presso il quale viene rilevata la necessità di proporre il reclamo)

Servizio / Ufficio

1	Registro Imprese	12	Protocollo
2	Albi e Ruoli, Rec	13	Segreteria Generale ed Affari Generali
3	Protesti	14	Ufficio di Presidenza
4	Albo vigneti, Albo imbottiglieri - Agricoltura	15	Iniziative Promozionali
5	Ufficio Statistica e Prezzi, M.u.d.	16	Diritto annuale
6	Brevetti e Marchi	17	Commercio estero e Macinazione
7	Ufficio Studi	18	Sanzioni amministrative e Concorsi a premio
8	Conciliazione ed Arbitrato	19	Ufficio Metrico
9	U R P	20	Personale
10	Provveditorato e Ragioneria	21	Albo Imprese Artigiane
11	Credito	22	Altro _____

Problemi riscontrati

(indicare uno o più dei motivi sotto riportati)

A	Dislocazione degli uffici	L	Informazione poco chiara
B	Accesso agli sportelli	M	Informazioni non aggiornate (Web camerale, altre fonti)
C	Segnaletica mancante o insufficiente	N	Informazione insufficiente e/o carente
D	Accoglienza dei locali	O	Tempi di attesa allo Sportello
E	Accesso telefonico	P	Modalità di pagamento non idonee / poco chiare
F	Orario di apertura sportelli	Q	Prestazione o servizio non conforme alla richiesta
G	Comportamento del personale poco adeguato	R	Difetto nella prestazione del servizio
H	Cattiva informazione o errata informazione	S	Ritardo nella prestazione del servizio
I	Infondata richiesta di integrazione della documentazione e/o errata interpretazione delle norme relative al procedimento	T	Tempi del procedimento (non rispetto dei termini previsti dalla legge e dagli standard della Carta dei servizi)

Descrizione del reclamo

(Se lo spazio sottostante non risulta sufficiente, il cliente può allegare un altro foglio)

La preghiamo di compilare il presente modulo descrivendo, con chiarezza e sinteticità, gli elementi del reclamo da Lei proposto:

.....
--

La presentazione del reclamo non sostituisce in alcun modo i ricorsi amministrativi e giurisdizionali, né interrompe i termini per la presentazione degli stessi ricorsi.

Modalità di presentazione

Di persona Fax Posta ordinaria Telefono Posta elettronica Sito internet

Reclamo presentato da

Nome e Cognome
Luogo e data di nascita
Residenza/domicilio.....
Recapito telefonico e fax
Indirizzo e-mail
In qualità di (cittadino, imprenditore, legale rappresentante di un'impresa, studio professionale)
Data..... **Firma**

N.B: I dati forniti ci saranno necessari nel caso Lei desideri ricevere una risposta, infatti, l'indicazione dei propri dati è facoltativa, in mancanza di tali dati non sarà possibile, da parte della Camera di Commercio di Frosinone, fornire una risposta al reclamo. Il reclamo anonimo, comunque, verrà preso in considerazione come segnalazione o proposta.

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo n. 196/2003: Codice di protezione dei dati personali.
I dati personali forniti alla Camera di Commercio di Frosinone con questa comunicazione, sono trattati nel pieno rispetto della vigente normativa sulla riservatezza dei dati personali. L'indicazione dei dati personali in questa comunicazione è facoltativa, ma è condizione affinché il cliente possa ricevere la risposta relativa al suo reclamo/suggerimento. L'uso dei dati è esclusivamente interno alla Camera di Commercio di Frosinone, al solo scopo di dare corso alla comunicazione del cliente.
I dati personali forniti dall'interessato verranno trattati con procedure manuali e/o automatizzate al fine di svolgere il procedimento amministrativo conseguente al reclamo a cura dell'Ufficio competente e dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per le attività di competenza.
I dati personali non verranno comunicati o diffusi a terzi e verranno conservati per il tempo strettamente necessario a concludere il procedimento amministrativo e successivamente per un periodo di 12 mesi; le risposte protocollate saranno conservate nell'archivio della Camera di Commercio. L'Ufficio URP conserverà i dati relativi ai reclami - nel Registro dei reclami dei clienti - per un periodo massimo di cinque anni, al fine di ottemperare agli obblighi derivanti dalla certificazione ISO 9001:2000, in applicazione della procedura della Camera per la gestione dei reclami, gestione che prevede l'obbligo di mantenere traccia storica dei reclami presentati. Inoltre potrà far prendere visione dei reclami agli ispettori della società di certificazione qualora ne facciano richiesta in sede di verifica ispettiva.
L'interessato potrà esercitare i diritti previsti dall'art 7 del D.Lgs. 196/03 (accesso, correzione, cancellazione dei dati personali che lo riguardano, opposizione al trattamento) presentando richiesta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico - Viale Roma - Frosinone, anche tramite e-mail all'indirizzo: urp@fr.camcom.it.
Titolare dei dati forniti è la Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Frosinone, Viale Roma - 03100 Frosinone (FR).
Responsabile del trattamento è il Segretario Generale, cui rivolgersi per maggiori informazioni relative alle finalità e modalità del trattamento nonché per l'eventuale esercizio dei diritti previsti dall' articolo 7 del D. Lgs.196/2003.

MODULO DI RILEVAZIONE LIVELLO DI GRADIMENTO SERVIZI RESI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI FROSINONE Rev. 6

Gentile cliente, allo scopo di migliorare il servizio erogato, La preghiamo di compilare il presente questionario.

SERVIZIO / UFFICIO FREQUENTATO:

(Registro Imprese -- Albi, Ruoli e Rec – Statistica, Prezzi – Ufficio Studi – Protesti - Iniziative Promozionali – Agricoltura - Molini - Commercio estero - Credito – URP – Affari generali - Personale – Ragioneria - Diritto annuale – Provveditorato – Ufficio Metrico – Sanzioni Amministrative – Albo Imprese Artigiane – Brevetti e Marchi – Conciliazione e Arbitrato – Segreteria generale – Protocollo – Ufficio di Presidenza).

Dare una sola risposta per ogni quesito barrando con una crocetta la casella di riferimento:

QUESITI	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	MEDIOCRE	SCARSO
Facilità nell'individuazione del Responsabile dell'Ufficio	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Tempi di attesa allo sportello	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Comportamento degli addetti a contatto con il pubblico	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Attenzione al problema	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Chiarezza delle informazioni erogate	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Chiarezza e completezza della modulistica	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Trasparenza delle norme e delle procedure	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Rapidità di soluzione ai quesiti	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Rispetto dei termini previsti per le procedure	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

Suggerimenti:

Il presente modulo può essere consegnato a mano tramite la cassetta reclami della sede centrale e delle sedi periferiche di Cassino e Sora, oppure spedito all'indirizzo di posta elettronica: urp@fr.camcom.it, al sito internet <http://www.fr.camcom.it>, per fax al n. 0775.270442 o tramite i servizi postali.

Grazie per la collaborazione.

Ciociaria

bontà naturale



Camera di Commercio
Frosinone



Prodotti Tipici



Camera di Commercio Industria
Artigianato e Agricoltura di Frosinone

Viale Roma snc

03100 – FROSINONE

tel. 0775.2751 – fax 0775.824197

[e mail: info@fr.camcom.it](mailto:info@fr.camcom.it)

www.fr.camcom.it