



CAMERA DI COMMERCIO  
MODENA



# Carta dei servizi della Camera di Commercio di Modena

*Approvata con delibera di Giunta n. 95 del 30/05/2024*

La Carta dei servizi è il documento nel quale vengono illustrati sinteticamente i servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione direttamente ai propri utenti e i livelli standard di prestazione programmati, con la finalità di migliorarne la qualità e favorire la partecipazione dei cittadini e degli operatori economici.

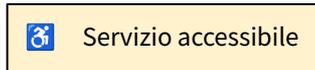
Si tratta pertanto di un documento dinamico, soggetto a miglioramento continuo.

Lo standard di servizio definito dagli indicatori potrebbe non essere rispettato a fronte di situazioni particolari e impreviste di cui l'Ente non detiene direttamente le leve organizzative (quali, ad esempio, scorrette o incomplete presentazioni di pratiche o istanze da parte degli utenti, picchi eccezionali di richieste specie se derivanti da novità normative, malfunzionamenti temporanei nei gestionali e sistemi di rete o in caso di interventi tecnici).

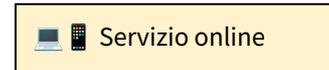
In tali casi, verranno adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

In via generale, salvo laddove diversamente indicato, nel computo dei tempi di evasione si considerano i giorni lavorativi (ad esclusione quindi dei festivi e delle festività).

Si dà conto della dimensione dell'accessibilità (fisica



e digitale



)

garantita per ciascun servizio mediante una specifica icona.

# La Carta dei servizi della Camera di Commercio di Modena:

## Cos'è:

- Scopo: fornire informazioni dettagliate e trasparenti sui servizi offerti
- Impegno verso la qualità dei servizi garantito tramite standard qualitativi

## Contesto Normativo

- Basata sui principi della Direttiva PCM del 1994 e del D.lgs 150/2009
- La qualità del servizio è un elemento cardine della performance organizzativa

## Funzioni

- Informazione e trasparenza: identificazione dei servizi, modalità di accesso e contatti
- Partecipazione: interazione tramite l'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP).
- Tutela dei diritti: ripristino del corretto svolgimento dei servizi

## Mappatura dei Servizi

- Ricognizione completa e aggiornata dei servizi offerti
- Indicatori di prestazione selezionati in base alla rilevanza e rappresentatività

## Pubblicazione e Accessibilità

- Disponibile online e in formato PDF
- Accessibile tramite la sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale

## Periodici Aggiornamenti

- Adattamento alle mutate esigenze degli utenti e agli obiettivi di miglioramento

## ORGANIZZAZIONE

- [La Camera: natura e funzioni](#)
- [Sede, contatti e orari, canali di comunicazione istituzionale](#)

## SERVIZI DI INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE

- [Ufficio Relazioni con il pubblico \(URP\)](#)
- [Diritto di accesso a documenti](#)

## SERVIZI PER IMPRESE e IMPRENDITORI

- [Registro Imprese e R.E.A.](#)
- [Diritto annuale](#)
- [Documenti per l'estero](#)
- [Promozione e Innovazione](#)
- [Contributi camerali](#)
- [Orientamento al lavoro](#)
- [Internazionalizzazione](#)
- [Pagamenti relativi ad acquisto beni, servizi e forniture](#)

## SERVIZI DI REGOLAZIONE MERCATO e TUTELA CONSUMATORE

- [Tutela del mercato](#)
- [Giustizia alternativa](#)
- [Concessione e uso marchio "Tradizione & Sapori di Modena"](#)
- [Ambiente](#)

## SERVIZI DI INFORMAZIONE ECONOMICA/STATISTICA

- [Statistica e Studi](#)
- [Economie territoriali](#)
- [Barometro Dataview](#)
- [Riviste online: Modena Economica, E Elle](#)

## ALTRI SERVIZI DIRETTI ALL'UTENZA

- [Prenotazione sale](#)

## MIGLIORAMENTO SERVIZI

# ORGANIZZAZIONE

- La Camera: natura e funzioni
- Sede, contatti e orari, canali di comunicazione istituzionale



# La Camera di Commercio di Modena

## **Sede istituzionale:**

Palazzo Molza  
Via Ganaceto 134, 41121 Modena

**Centralino:** 059 208111

**Pec:** [cameradicommercio@mo.legalmail.camcom.it](mailto:cameradicommercio@mo.legalmail.camcom.it)

**Posta elettronica:** [info@mo.camcom.it](mailto:info@mo.camcom.it)

**Orari uffici:** [dettaglio singoli uffici](#)

**Agenda online:** per accedere ai servizi a sportello della Camera di Commercio di Modena (Ingresso: via Ganaceto, 140).

Gli utenti possono così prenotare in autonomia gli appuntamenti.

## **CANALI DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE:**

**SITO INTERNET** [www.mo.camcom.it](http://www.mo.camcom.it)

**NEWSLETTER:** aggiornamenti e informazioni su servizi e iniziative della Camera di Commercio. Per riceverla è necessario registrarsi al sito ed esprimere il proprio consenso.

## **CANALI SOCIAL**

- » X @CamComModena,
- » LinkedIn “Camera di Commercio di Modena”
- » Instagram @camcom\_modena
- » Youtube @cciaamodena
- » Telegram
- » Whatsapp

# NATURA E FUNZIONI

La Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Modena è un **Ente funzionale di diritto pubblico** che svolge funzioni di interesse generale per il sistema delle **imprese e i consumatori** nell'ambito della circoscrizione territoriale provinciale. È l'interlocutore principale delle circa 90.000 imprese e localizzazioni nella Provincia di Modena, offrendo servizi anche ai cittadini/consumatori e collaborando con enti locali per lo **sviluppo economico, sociale e culturale del territorio**. Oltre alle tradizionali **funzioni anagrafico-certificative**, la Camera di Commercio di Modena supporta e promuove gli **interessi delle imprese**, studia e monitora i dati sull'**economia locale** e promuove attività di **regolazione del mercato**.

## VALORI

Opera per lo sviluppo economico del territorio seguendo i principi di semplificazione dell'attività amministrativa, innovazione, efficienza ed economicità, dinamismo e professionalità.

## FUNZIONI

Offre alle imprese servizi per lo sviluppo sul mercato nazionale ed internazionale, garantendo un dialogo continuo per la crescita economica territoriale con il sistema imprenditoriale e la sua rappresentanza. Le attività delle Camere di Commercio includono: Attività Anagrafico-Certificativa, di Regolazione del Mercato, di Promozione ed Informazione Economica.

## GOVERNANCE INTEGRATA

Si colloca al centro di una rete di relazioni per elaborare strategie e azioni di intervento favorendo lo sviluppo delle politiche di promozione, sviluppo e tutela del mercato. Collabora con soggetti pubblici e privati del territorio.

# SERVIZI DI INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE

 **Dirigente Area:** Massimiliano Mazzini

→ Area Segreteria Direzionale e Affari Generali



### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

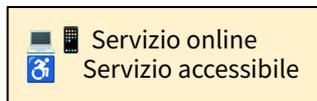
#### SERVIZI:

- Assistenza all'utenza per ottenere informazioni al fine di migliorare la qualità delle medesime;
- Informazioni di carattere generale utili per orientarsi all'interno della struttura camerale (ubicazione dei vari uffici, orari, ecc.);
- Ricezione suggerimenti e/o reclami attraverso [l'apposito modulo disponibile sul sito](#).

#### Orario di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì

8.30 - 12.45 e 14.30 - 15.30



Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Tempo di risposta ai reclami	Direttiva PCM 27/01/1994, L.241/90	30 gg	25 gg

**ACCESSO CIVICO, GENERALIZZATO E DOCUMENTALE**

**SERVIZIO:** Il servizio garantisce le diverse modalità di esercizio dei diritti di accesso disciplinati dal d.lgs. 33/2013 (art. 5 commi 1 e 2), dalla L. 241/1990 (artt. 22 ss.) e dal [Regolamento Camerale](#).

- Tutte le istanze di accesso possono in alternativa essere inoltrate compilando, nelle modalità previste dal regolamento, l'apposito [modulo disponibile sul sito](#) per ciascuna tipologia di accesso (documentale, civico, generalizzato) da inviare a [cameradicommercio@mo.legalmail.camcom.it](mailto:cameradicommercio@mo.legalmail.camcom.it).

*Il rilascio di dati e documenti è gratuito, salvo il rimborso del costo effettivamente sostenuto e documentato dalla Camera di Commercio per la riproduzione su supporti materiali e salve le disposizioni specifiche in materia di bollo.*

*In sede di accesso documentale, l'esame dei documenti amministrativi è gratuito. Il rilascio di copie è subordinato al rimborso degli eventuali costi di riproduzione e di spedizione, di ricerca e visura, salve disposizioni specifiche in materia di bollo.*

 Servizio online

Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Tempo di evasione richieste	L.241/90 e ss.mm.ii.; D.L.gs. 33/2013	30 gg	25 gg

# SERVIZI PER IMPRESE e IMPRENDITORI

Area coinvolte:

**Dirigente Area:** Stefano Bellei

**Responsabile E.Q.:** Vincenzo Passaro

→ Area Registro Imprese

**Dirigente Area:** Massimiliano Mazzini

→ Area Segreteria Direzionale e Affari Generali

**Responsabile E.Q.:** Daniele Marra

→ Area Risorse Finanziarie, Umane e Patrimoniali

**Responsabile E.Q. :** Paola Marzocchini

→ Area Tutela del mercato

**Responsabile E.Q.:** Elena Sacchi

→ Area Sviluppo Imprese

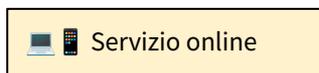


 **Conservatore Registro Imprese:** Stefano Bellei

 Il [REGISTRO DELLE IMPRESE](#) è un Pubblico Registro dove si depositano gli atti previsti dalla legge, di iscrizione, modifica, cessazione, relativi sia alle imprese individuali che alle società, di qualsiasi forma giuridica ed appartenenti ai diversi settori di attività economica, aventi sede e/o unità locali sul territorio di Modena.

Il [registro](#) garantisce l'unica pubblicità legale idonea ai fini dell'opponibilità ai terzi.

Alla tenuta, conservazione e gestione del Registro delle Imprese è preposto il Conservatore, cui competono, oltre alle funzioni di certificazione, quelle di controllo delle condizioni di legge per l'iscrivibilità degli atti e l'adozione dei provvedimenti di iscrizione e cancellazione d'ufficio.



Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Tempo di gestione pratiche R.I.	Art. 2188 e segg. c.c., L. 580/1993, D.P.R. 581/1995, D.P.R. 558/1999 L. 340/2000	5 gg	4 gg

 **Conservatore Registro Imprese:** Stefano Bellei

 Il [REA - repertorio economico amministrativo](#) raccoglie le notizie di natura economica, amministrativa e statistica a cui devono essere iscritte, oltre a tutti i soggetti iscritti al Registro Imprese, le associazioni o altri enti non societari, che esercitano, oltre alla propria attività istituzionale, anche, in via sussidiaria, una attività economica, le imprese estere sia individuali che societarie che aprono unità locali in Italia.

 Servizio online

Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Tempo di gestione pratiche R.E.A.	L. 580/1993, D.P.R. 581/1995	30 gg	5 gg

**BILANCI E SITUAZIONI PATRIMONIALI**

 Il deposito del bilancio, con l'eventuale elenco soci, va effettuato presso l'ufficio Registro Imprese entro 30 giorni dalla data di approvazione dello stesso.

 Servizio online

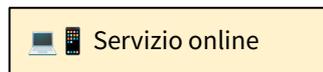
Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Tempo di evasione bilanci	Termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante	Entro 60 gg dal completamento del controllo informatico Il provvedimento di rifiuto di deposito viene normalmente adottato dopo un preavviso comunicato all'interessato, quindi anche oltre il termine sopra indicato	in fase di valutazione perché il servizio viene in parte esternalizzato

IMPRESE ARTIGIANE (SEZIONE SPECIALE):

📍 L'Albo Regionale delle Imprese Artigiane è conservato presso il Servizio regionale dell'artigianato di cui all'art. 7 della Legge Regionale n. 1/2010; le sezioni provinciali dell'albo sono istituite presso le Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura territorialmente competenti.

Dal 16 maggio 2011 sono state soppresse le commissioni provinciali per l'artigianato (CPA) e con Decreto del Presidente della Regione n. 47 del 07/04/2011 è stata costituita la nuova CRA (Commissione Regionale Artigianato).

Sono delegate alle Camere di Commercio le funzioni amministrative per l'iscrizione, la modifica e la cancellazione dall'albo delle imprese artigiane presentate su istanza di parte attraverso la Comunicazione Unica per la nascita dell'impresa.



Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Tempo di evasione pratiche telematiche di iscrizione Imprese Artigiane	L. 443/1985; D.P.R. 288/2001; L.R. 1/2010	5 gg e comunque entro il termine previsto dall'art. 3 <i>bis</i> della L.R. 1/2010 e s.m.i.	5 gg

***ACCESSIBILITÀ PER LA GESTIONE DEGLI ADEMPIMENTI REGISTRO IMPRESE, REA E ALBO ARTIGIANI:***[Sportello](#)[WebTelemaco](#)

le Camere di Commercio Italiane mettono a disposizione delle imprese, professionisti, privati, semplici cittadini, uno sportello virtuale da cui è possibile effettuare ricerche ed acquistare on line tutti i documenti ufficiali del Registro Imprese e di altri Registri camerali (Registro Protesti, Registri Europei, etc.);

Portale [registroimprese.it](#): offre un servizio informativo per assolvere a tutti gli adempimenti per l'avvio di un'impresa e per le successive modifiche o cancellazioni, deposito bilanci, Comunicazione Unica. Il portale consente anche di verificare lo stato di avanzamento delle pratiche depositate;

[Comunicazione Unica d'Impresa](#) è una “pratica informatica”, composta da più file da compilare che permette di presentare attraverso un unico deposito al Registro Imprese, domande e denunce di competenza di RI e REA, INPS, INAIL, Agenzia delle Entrate, Ministero del Lavoro, SUAP, per la quale è necessaria la firma digitale;

[DIRE](#): nuovo servizio web delle Camere di Commercio, in evoluzione, per compilare e inviare online Depositi e Istanze, comunicare al Registro Imprese il proprio Titolare Effettivo, con Firma Digitale;

[Cassetto digitale dell'imprenditore](#) che consente ai legali rappresentanti o titolare d'impresa di monitorare e condividere tutte le informazioni e ai documenti ufficiali della propria impresa. Tutti i dati sono aggiornati in tempo reale e sono raggiungibili anche via smartphone e tablet.

**STRUMENTI A SUPPORTO DEGLI UTENTI**

Per chiarimenti ed informazioni sulle pratiche telematiche già inviate al Registro Imprese e sospese è possibile contattare il R.I. direttamente all'interno della piattaforma utilizzata per l'invio della pratica tramite la funzione: "diario messaggi"

[Ateco](#) - [Come aprire un'attività economica](#)

ATECO è il servizio che offre all'impresa e ai professionisti un quadro d'insieme degli adempimenti amministrativi necessari per svolgere legittimamente l'attività di impresa.

[Contratti di rete](#)

Sul sito Registroimprese.it è disponibile il portale dedicato ai contratti di rete, che contiene tutte le informazioni, gli strumenti e i riferimenti normativi relativi ai contratti di rete.

[Guida interattiva agli adempimenti societari](#)

Online la nuova veste grafica e interattiva della guida agli adempimenti

[Pratiche semplici - Come comunicare il domicilio digitale \(PEC\)](#)

Il servizio consente al titolare dell'impresa individuale o al legale rappresentante della società di iscrivere al Registro Imprese il domicilio digitale/PEC della propria azienda in modalità semplice e guidata, in totale autonomia.

[VerifichePA](#)

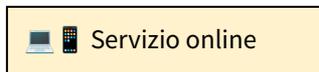
Servizio per le Pubbliche Amministrazioni per la verifica dell'autocertificazione d'impresa.

## SARI - SERVIZIO INFORMATIVO E DI ASSISTENZA SPECIALISTICA SUL REGISTRO IMPRESE E REA ONLINE

 Fornisce informazioni aggiornate e una guida interattiva per la predisposizione in autonomia delle pratiche telematiche relative ai diversi adempimenti di iscrizione delle pratiche o comunicazione di notizie, esclusivamente di competenza del Registro delle Imprese di Modena e del REA, per le seguenti tipologie:

- ADEMPIMENTI REGISTRO IMPRESE;
- DEPOSITO BILANCI;
- ADEMPIMENTI REA;
- ATTIVITÀ REGOLAMENTATE;
- ARTIGIANATO;
- ALBO DELLE COOPERATIVE SOCIALI;
- COMUNICAZIONE UNICA;
- COLLEGAMENTI AD ALTRI ENTI COINVOLTI E BANCHE DATI INFORMATIVE.

E' prevista un'interazione tramite web form o prenotazione di chiamata (l'utente sceglie giorno e fascia oraria per essere richiamato)



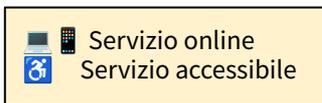
Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Condizioni di accesso al servizio self-service web	-	-	365 gg/ anno h 24

**SERVIZI ANAGRAFICO - CERTIFICATIVI:**

**Rilascio certificati e visure Registro Imprese, Rea e Albo Artigiani:** tramite [Sportello WebTelemaco](#) e/o su [appuntamento fissato online](#).

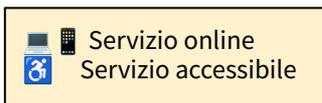
**Rilascio visure previdenziali:** su appuntamento

**Rilascio copie atti semplice o in copia conforme:** allo sportello o sul sito [Sportello WebTelemaco](#)



Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Tempo di rilascio documenti	Decreto MISE 24/02/2022	-	in tempo reale

**Rilascio nulla osta e parametri economici per cittadini extracomunitari:** su domanda presentata dall'interessato allo sportello



Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Tempo per il rilascio nulla osta e parametri economici per i cittadini extracomunitari	art. 39 co. 3 del D.P.R. 349/1999, come sostituito dall'art. 36 del D.P.R. 334/2004; Regolamento approvato con Deliberazione di Consiglio n. 10 del 16/06/2015	60 gg	60 gg

**SERVIZI ANAGRAFICO - CERTIFICATIVI:**

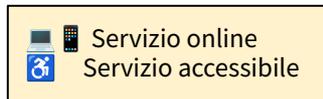
**Bollatura libri e registri**: l'Ufficio del Registro delle Imprese provvede alla vidimazione delle scritture ambientali (Registro di carico e scarico rifiuti, Formulario di identificazione dei rifiuti, Scheda tecnica dei sottoprodotti).

Inoltre, l'Ufficio provvede alla numerazione e bollatura dei libri e delle scritture contabili previste dalla normativa civilistica.

 Servizio accessibile	Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
	Tempo di rilascio libri/formulari vidimati	<a href="#">Norme di riferimento</a>	10 gg	5 gg

### PROCEDURE ABILITATIVE:

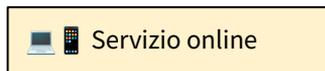
- **Esami per Agenti d'affari in mediazione:** richiesta presentata tramite [procedura telematica](#)
- **Esami per il ruolo Conducenti:** richiesta presentata allo sportello ([prenotabile online](#))



Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Numero sessioni d'esame/anno per Agenti d'affari in mediazione	DPR n. 1926/1960 D.M. 300/1990	Almeno 2/anno	Almeno 2/anno
Numero sessioni d'esame/anno per ruolo Conducenti	L. 21/1992 Deliberazione del Consiglio Generale dell'Emilia-Romagna n. 2009/1994	-	Almeno 2/anno

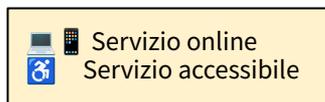
### ISCRIZIONE RUOLI:

- Iscrizione Ruolo Periti ed Esperti
- Iscrizione Ruolo provinciale dei Conducenti di taxi ed autonoleggio con conducente



Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Publicazione elenco aggiornato degli iscritti Ruolo Periti ed Esperti	D.lgs 147/2012	-	cadenza annuale
Tempo completamento iscrizione Ruolo Periti ed Esperti	<a href="#">Norme di riferimento</a>	60 gg	60 gg
Tempo completamento iscrizione Ruolo Conducenti	<a href="#">Norme di riferimento</a>	60 gg	60 gg

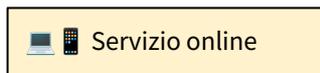
- **Rilascio visure e certificati per registri, ruoli ed elenchi abrogati:** Albi, REC (tutte le sezioni), Ruoli Agenti di commercio ed Agenti d'affari in mediazione, Elenco interprovinciale Spedizionieri
- Il servizio di rilascio visure e di presentazione istanza è erogato a seguito di richiesta presentata allo [sportello \(prenotabile online\)](#) o utilizzando il [servizio WebTelemaco](#)



Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Tempo di rilascio documenti	-	-	in tempo reale

### ACCERTAMENTO VIOLAZIONI AMMINISTRATIVE: REGISTRO IMPRESE, REA E ALBO ARTIGIANI

- [Sanzioni pratiche Registro Imprese](#): in caso di ritardo od omissione nella presentazione delle domande per l'iscrizione nello stesso Registro.
- [Sanzioni pratiche REA - Repertorio Economico Amministrativo](#): in caso di ritardo od omissione nella presentazione delle denunce per l'acquisizione dei dati nello stesso R.E.A. ovvero nell'ipotesi di denunce non veritiere.
- [Sanzioni pratiche Albo Artigiani](#): in caso di ritardo od omissione nella presentazione delle domande per l'iscrizione nello stesso Albo.

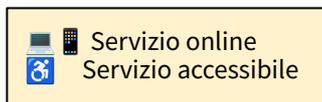


Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Tempo di notifica del verbale	Artt. 2630 e 2631 c.c. L. 580/1993 D.P.R. 581/1995 L. 689/1981	Notificazione entro 90 gg dall'accertamento della violazione	Notifica all'indirizzo di puntofisco entro 60 gg

### DIRITTO ANNUALE

🔍 E' un tributo che tutte le imprese, iscritte o annotate nel Registro delle Imprese, e i soggetti che sono iscritti solo al R.E.A. (Repertorio Economico Amministrativo) versano ogni anno a favore della Camera di Commercio competente territorialmente.

- Informazioni di base per l'eventuale regolarizzazione dei diritti dovuti, su [appuntamento](#);
- [Calcolo dell'importo da versare](#), online sul sito [dirittoannuale.camcom.it](http://dirittoannuale.camcom.it) (gestito da Unioncamere) per effettuare il calcolo e ricevere copia delle risultanze alla propria casella mail.



Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Tempo di risposta alle richieste di annullamento delle cartelle esattoriali, in autotutela (ad esclusione delle richieste rigettate)	Art. 21 nonies L. 241/1990	12 mesi	30 gg

### FIRMA DIGITALE E CNS

 La firma digitale garantisce la validità di un documento informatico, tramite l'apposizione della firma digitale è possibile sottoscriverne il contenuto, assicurarne la provenienza e garantire l'inalterabilità delle informazioni in esso contenute. E' possibile poi scambiare in rete documenti con piena validità legale e sottoscrivere le istanze per gli adempimenti al Registro Imprese in maniera più semplice e veloce.

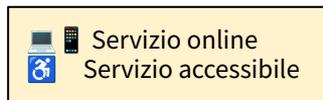
[Rilascio di firma digitale e CNS](#), previo [appuntamento](#) con riconoscimento allo sportello, oppure [online con riconoscimento via webcam o tramite CNS o SPID](#)

### Rinnovo certificato di autenticazione e sottoscrizione

Permette di rinnovare on line i certificati di autenticazione e firma digitale

### Supporto Firma Digitale

Consente all'utente di ricercare, in completa autonomia, risposte a problematiche frequenti, attraverso una barra di ricerca e di navigare, in modo strutturato, su argomenti relativi alle principali funzionalità del servizio

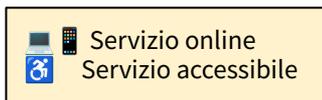


Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Tempi di rilascio firma digitale/CNS a sportello e de visu	-	-	in tempo reale

CARTE TACHIGRAFICHE

 La carta tachigrafica è un dispositivo che va installato nel tachigrafo digitale e sul quale vengono registrate le attività di guida.

**Rilascio e rinnovo carte tachigrafiche per il Conducente, l'Azienda, l'Officina e le Autorità (Carta Tachigrafica di Controllo):** il servizio è disponibile su appuntamento; in alternativa è possibile trasmettere le domande allegando i documenti richiesti tramite posta raccomandata. Tempistiche per procedere al rinnovo: 30 giorni precedenti dalla data di scadenza.



Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Tempo di evasione pratiche tachiweb	Regolamento (CE) n. 561/2006; Regolamento (UE) N. 165/2014; Regolamento (CE) n. 2135/98; DM 31/10/2003 n. 361; DM 11/03/2005; DM 23/06/2005; DM 29/07/2005	1° rilascio: 1 mese per le carte azienda, conducente e controllo;  15 gg lavorativi per la carta officina Rinnovi: 15 gg lavorativi per tutte le carte.	1° rilascio: 1 mese per le carte azienda, conducente e controllo;  Rilascio: 15 gg carta officina Rinnovi: 15 gg per tutte le carte.

**DOCUMENTI PER L'ESTERO**

- **Rilascio certificati di origine:** solo richiesta online su [praticaccdor.infocamere.it](http://praticaccdor.infocamere.it) (la stampa dei certificati è effettuata in azienda su formulario o su foglio bianco, previa abilitazione); solo per soggetti non iscritti al REA, su appuntamento
- **Rilascio Carnet ATA E CPD (China-Taiwan):** richiesta online su [praticaccdor.infocamere.it](http://praticaccdor.infocamere.it) e ritiro del documento su appuntamento; su appuntamento solo per soggetti non iscritti al REA
- **Visto poteri di firma, deposito atti e legalizzazione firma:** online con [praticaccdor.infocamere.it](http://praticaccdor.infocamere.it) oppure su appuntamento
- **Codice meccanografico:** solo richiesta online su piattaforma [praticaicom.infocamere.it](http://praticaicom.infocamere.it)
- **Attestati libera vendita:** richiesta tramite PEC.

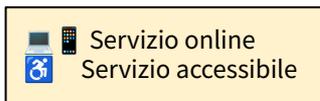
 Servizio online  
 Servizio accessibile

Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Tempo di rilascio dei Certificati di origine	MISE Nota Ministeriale n. 62321 del 18/03/2019 e relativo addendum	Non previsti	3 gg
Tempo di rilascio visti, depositi e legalizzazioni richiesti allo sportello	-	-	in tempo reale

🔍 Sportello informativo sull'avvio di attività imprenditoriali e su incentivi e contributi pubblici per imprese, neo-imprese e lavoratori autonomi.

[Servizi informativi per le nuove imprese](#): Iter burocratico per l'avvio di attività, scelta della forma giuridica, ricerca di finanziamenti e contributi pubblici, [Informazioni sui servizi presenti nel territorio](#)

[Sportello per il microcredito](#): servizio mirato a diffondere informazioni sulle modalità di ottenimento di piccoli prestiti per nuove attività imprenditoriali



Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Fruibilità del servizio: n. date disponibili per colloqui individuali	-	-	20 gg/mese

**PUNTO IMPRESA DIGITALE (PID)**

🔍 Supporto alle imprese che desiderano avviare processi di trasformazione digitale.

- **Diffusione delle conoscenze di base sulle tecnologie digitali**, anche attraverso corsi di formazione, eventi e seminari, organizzati in presenza e/o in modalità webinar;
- **Mappatura della maturità digitale e della sostenibilità delle imprese attraverso assessment offerti dal sistema camerale:**  
  - [SELFI 4.0](#), strumento di auto-valutazione;
  - ZOOM 4.0, servizio gratuito per la valutazione del livello di digitalizzazione dei processi aziendali;
  - [SUSTAIN-ability](#) questionario sul posizionamento dell'impresa rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità - ambientale, sociale e di governance - ed include una valutazione del livello di innovazione tecnologica, fattore che facilita la transizione sostenibile di un'azienda;
- **Collaborazione con partner istituzionali presenti sul territorio** per orientare le imprese che lo richiedono verso le strutture più specialistiche come i DIH (Digital Innovation Hub), Competence Center, Rete Alta Tecnologia, Tecnopoli;
- **Informazioni sulle varie tipologie di bandi relativi** a innovazione e digitalizzazione;
- **Erogazione di contributi camerali** per incentivare le imprese all'innovazione, attraverso la gestione di bandi e delle relative richieste di contributo.

 Servizio online  
 Servizio accessibile

Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
N. SELF assessment (maturità digitale, cybersecurity, Sostenibilità, competenze) condotti dai PID sulla Doppia Transizione - 100	Decreto MIMIT 23/02/2023	n. 80	n. 100

**ORIENTAMENTO AL LAVORO**

- Tenuta e gestione del **Registro nazionale per l'alternanza scuola-lavoro**, sulla base di accordi con Ministero dell'Istruzione e Ministero del Lavoro;
- Collaborazione per la realizzazione del sistema di **certificazione delle competenze**, acquisite in contesti non formali e informali e nell'ambito dei percorsi alternanza scuola-lavoro (PCTO);
- Supporto all'**incontro domanda-offerta di lavoro**, attraverso servizi informativi anche a carattere previsionale volti a favorire l'inserimento occupazionale ed a facilitare l'accesso delle imprese ai servizi dei Centri per l'Impiego e incontri di matching per favorire colloqui tra imprese e giovani diplomati;
- Sostegno alle scuole secondarie di II grado per l'attivazione di **PCTO estivi** (Estate in alternanza) e adesione al Premio Storie di alternanza e competenze;
- Sostegno alle scuole secondarie di I grado sull'**orientamento in uscita**.

 Servizio online  
 Servizio accessibile

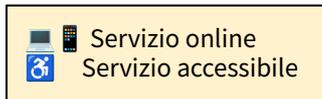
Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
N. eventi di matching D/O lavoro	-	-	2/anno
Livello di coinvolgimento scuole secondarie di II grado	-	-	75%

**INTERNAZIONALIZZAZIONE: PROMOS ITALIA S.C.A.R.L.**

[modena@promositalia.camcom.it](mailto:modena@promositalia.camcom.it)

🔍 Promos Italia, unità locale di Modena, si occupa dello sviluppo internazionale delle imprese del territorio.

- ➔ **Promozione Internazionale:** supporto alla partecipazione delle imprese alle fiere internazionali, a missioni imprenditoriali, a progetti di partenariato mirati a promuovere incontri tra aziende modenesi e potenziali partner stranieri;
- ➔ **Informazione e Assistenza:** informazioni e primo orientamento per intraprendere un percorso di internazionalizzazione attraverso risposte a quesiti specifici relativi alle tematiche del commercio internazionale e ai mercati esteri;
- ➔ **Formazione:** corsi, seminari e convegni su materie di commercio estero e marketing internazionale;
- ➔ **Comunicazione e marketing territoriale:** attività di relazione con la stampa nazionale e internazionale, con Università italiane e straniere, Educational tour per giornalisti e opinion leader esteri per promuovere la provincia di Modena.



Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
N. attività di prima assistenza	-	-	n. 100
N. imprese assistite	-	-	n. 200
N. attività di formazione	-	-	n. 30
N. partecipanti ad attività formative	-	-	n. 250
N. iniziative di follow up	-	-	n. 12
N. imprese partecipanti ad iniziative di follow - up	-	-	n. 50

**PAGAMENTI DELLE FATTURE (O RICHIESTE EQUIVALENTI DI PAGAMENTO) RELATIVE AD ACQUISTI BENI, SERVIZI E FORNITURE**

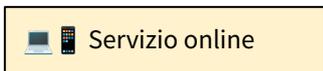
La Camera di Commercio ha da tempo scelto di incrementare la tempestività del pagamento dei propri fornitori, anche al fine di contribuire indirettamente alla liquidità delle imprese del proprio territorio.

La Circolare RGS n. 1 del 3 gennaio 2024 ha fissato il target del ritardo medio di pagamento in misura pari a zero.

La Camera di Commercio di Modena, che da anni si è posta un analogo obiettivo con un target significativamente più sfidante, conferma quale livello standard atteso un valore inferiore a -19 quale target del ritardo annuale dei pagamenti (Il segno negativo indica - in media ponderata (giorni\*importo dovuto) - l'anticipo con cui sono state pagate le fatture rispetto alla scadenza dei 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura, previsto come target per l'indicatore del tempo medio di pagamento).

Il calcolo riguarda le “transazioni commerciali” tra imprese e Camera di Commercio. La fonte del dato è la PCC (Piattaforma Crediti Commerciali) - Report IPT Fatture incluse (con variazioni).

Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Tempestività dei pagamenti delle fatture calcolato in relazione ai 30 gg. previsti ed all'ammontare delle somme liquidate	Art. 4 D.lgs 231/2002 Art 33 D.lgs 33/2013	Ritardo: 0 gg	- 19 gg (rispetto ai +30 gg possibili)



# SERVIZI DI REGOLAZIONE MERCATO e TUTELA CONSUMATORE

## Aree coinvolte:

 **Dirigente Area:** Massimiliano Mazzini

 **Responsabile E.Q. :** Paola Marzocchini

→ Area Tutela del mercato

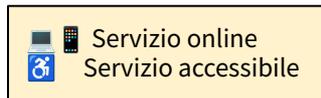
 **Responsabile E.Q. :** Daniele Marra

→ Area Risorse finanziarie, umane e patrimoniali



### REGISTRO DEI [PROTESTI](#)

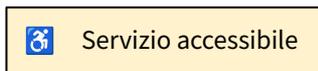
- **Rilascio visure e certificati protesti:** il servizio è disponibile su [appuntamento](#) e online tramite [WebTelemaco](#)
- **Ricerche Registro dei protesti a livello nazionale o provinciale:** il servizio è disponibile su [appuntamento](#)
- **Domande di cancellazione dal Registro Informatico dei protesti per avvenuto pagamento, per illegittimità erroneità e per riabilitazione:** il servizio è disponibile su [appuntamento](#)



Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Tempo di rilascio documenti allo sportello	<a href="#">Norme di riferimento</a>		in tempo reale
Tempo di lavorazione di istanze di cancellazione e annotazione pervenute nell'anno "n"	<a href="#">Norme di riferimento</a>	25 gg	5 gg

PROPRIETÀ INTELLETTUALE: [BREVETTI E MARCHI](#)

→ **Domande di deposito marchi, brevetti e altri titoli di proprietà intellettuale:** si accede allo sportello, preferibilmente su appuntamento, per il deposito istanze.



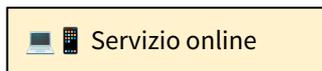
Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Trasmissione a UIBM domande riferite alla proprietà industriale ricevute a sportello	<a href="#">Norme di riferimento</a>	10 gg	10 gg

MARCHIO “TRADIZIONE E SAPORI DI MODENA”

🔍 Il progetto ha avuto inizio nel 2003 con il deposito del marchio collettivo Tradizione e sapori di Modena, e del suo [Regolamento generale](#) che definisce le condizioni e le modalità per il rilascio e per le applicazioni alle varie produzioni che entrano a far parte del "paniere". In esso vengono individuati i soggetti utilizzatori, le procedure finalizzate alla richiesta, al rilascio e all'uso del marchio, i controlli, i diritti e i doveri delle parti coinvolte.

- **Domande di adesione** al marchio
- Iniziative di **promozione** dei prodotti del marchio
- **Revisione periodica elenco dei produttori** aderenti al marchio Tradizione e Sapori ed aggiornamento

**Prodotti** per i quali è possibile aderire: Agresto di Mele di Vignola, Amaretti di Modena, Antichi cereali dell'Appennino Modenese, Belsone (Belsòn) di Nonantola, Borlengo di Guiglia, Caciotta dell'Appennino Modenese, Caprino dell'Appennino Modenese, Crescentina (Tigella) di Modena, Croccante artigianale del Frignano, Gnocco fritto di Modena, Maccherone al pettine delle valli mirandolesi, Marrone del Frignano, Marrone di Zocca, Mela Campanina di Modena, Miele di castagno dell'Appennino Modenese, Miele millefiori della pianura Modenese, Miele millefiori dell'Appennino Modenese, Mirtillo nero dell'Appennino Modenese, Nocino di Modena, Patata del Dipartimento del Panaro, Patata di Montese, Salame di San Felice, Sassolino di Modena, Sfogliata di Finale Emilia, Tartufo valli Dolo e Dragone, Tortellini di Modena.



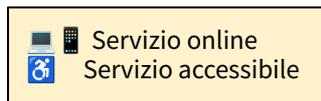
Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
N. prodotti a paniere Tradizione e sapori Modena	-	-	27 prodotti

### PREZZI:

🔍 Rilevazione, tramite apposite commissioni tecniche, dei prezzi all'ingrosso delle merci maggiormente scambiate sulle piazze di Modena e di altri specifici settori, le cui rilevazioni sono consultabili sul [Listino dei prezzi all'ingrosso](#). Cura anche la rilevazione dei prezzi [prezzi informativi delle opere edili](#) della provincia di Modena, servendosi di apposite Commissioni tecniche nominate dalla Giunta camerale.

- Pubblicazione dei prezzi all'ingrosso delle merci
- Pubblicazione [listino prezzi informativi delle opere edili](#)
- Prezzi medi informativi [prodotti petroliferi](#)
- Prezzi all'ingrosso dei [prodotti agricoli rilevati d'ufficio](#)

Inoltre, le imprese possono depositare tariffari, listini e preventivi/offerte secondo il regolamento approvato dalla Giunta Camerale e dal Consiglio camerale in data 26/3/2007.

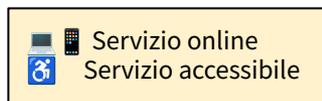


Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
			in corso di valutazione

### CONTROLLO E VIGILANZA SICUREZZA DEI PRODOTTI

🔍 Svolgimento **attività di controllo sul rispetto delle normative nazionali e comunitarie** in materia di: sicurezza dei prodotti (giocattoli, materiale elettrico a bassa tensione, dispositivi di protezione individuale, prodotti industriali in genere); correttezza delle informazioni al consumatore (tessili, calzature, credito al consumo, consumo carburante e emissione CO2 delle auto nuove, efficienza energetica,...).

- **Controlli**, in base a Convenzioni adottate a livello europeo, nazionale e locale,
- **Controlli congiunti con altri organi di vigilanza**, anche su richiesta degli organi stessi,
- **Controlli su segnalazione di consumatori**, imprese o associazioni, al fine di attivare un procedimento di verifica di conformità alle norme di alcune specifiche categorie di prodotti, tramite l'invio di un apposito [modulo](#). I controlli vengono svolti nei luoghi di fabbricazione o di immagazzinamento, presso i punti vendita all'ingrosso e al dettaglio e anche online, per verifiche su etichettatura, conformità e sicurezza dei prodotti.
- **[Sportello di primo orientamento etichettatura e sicurezza alimentare](#)**, servizio gratuito rivolto alle imprese del territorio per inoltrare quesiti e avere risposte prevalentemente in materia di etichettatura e sicurezza alimentare, disponibile previa registrazione al [Portale Etichettatura e Sicurezza Prodotti](#).



Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Grado realizzazione controlli	-	-	100%

### ATTIVITÀ SANZIONATORIA:

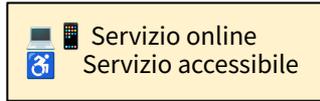
 Alle Camere di Commercio, con il D.lgs. 31.3.98 n. 112, sono state attribuite le **competenze** relativamente all'esame delle **violazioni accertate tramite verbale dagli organi preposti** (Guardia di Finanza, Polizia Municipale, Polizia di Stato, Carabinieri, Registro Imprese, ecc.) per le quali non è stato effettuato dagli interessati il pagamento liberatorio previsto dalla Legge 24.11.81 n. 689.

### SANZIONI AMMINISTRATIVE PER:

- Omessi e ritardati depositi al Registro Imprese, R.E.A. e Albo Imprese Artigiane
- Attività di autoriparazione
- Mancata iscrizione a Ruoli e Albi camerali
- Contratti negoziati fuori dai locali commerciali e contratti a distanza
- Informazioni al consumatore
- Strumenti metrici
- Metalli preziosi
- Giocattoli
- Prodotti elettrici/elettronici
- Prodotti tessili
- Dispositivi di protezione individuale (DPI) di prima categoria
- Compatibilità elettromagnetica
- Etichettatura energetica
- Consumi di carburante ed emissioni di CO2 delle autovetture nuove

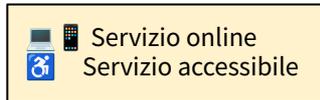
**SERVIZI DI REGOLAZIONE MERCATO e TUTELA CONSUMATORE**

🔍 E' possibile presentare scritti difensivi avverso il verbale di contestazione della violazione per chiedere l'annullamento dello stesso o l'applicazione di una sanzione ridotta, allegando una copia del verbale in questione.



Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Tempi di risposta a eventuali richieste di audizione o a scritti difensivi	Legge 24/11/1981 n. 689 art. 18	30 gg	30 gg

🔍 Contro il verbale di sequestro elevato dagli organi di vigilanza è ammessa opposizione all'Ufficio Sanzioni. Se l'opposizione è accolta, l'ufficio dispone con ordinanza il dissequestro; se l'opposizione è respinta, l'ufficio dispone con ordinanza la convalida del sequestro e successivamente la confisca della merce o delle attrezzature.



Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Tempi di risposta a eventuali richieste di dissequestro	Legge 24/11/1981 n. 689 art. 18	10 gg	10 gg

### SERVIZIO METRICO:

🔍 Funzione di controllo, a tutela della fede pubblica, sugli strumenti per pesare e misurare utilizzati nelle transazioni commerciali per verificarne la conformità alla metrologia legale.

L'attività consiste in controlli visivo formali, analisi di documenti e prove di misura, su strumenti complessi o metalli preziosi.

- Tenuta del Registro dei Fabbricanti metrici
- Verifica prima iniziale, su erogatori di metano per autotrazione
- Tenuta del Registro dei titolari metrici
- Controlli casuali o a richiesta di una parte interessata alla misurazione sugli strumenti in servizio (c.d. controllo in contraddittorio)
- Controlli a campione su strumenti già sottoposti a verifica periodica da parte di organismi accreditati
- Controlli sui preimballaggi o preconfezionati
- Istruttoria preventiva delle domande presentate dai Centri tecnici per il rilascio dell'autorizzazione ministeriale ad effettuare operazioni di montaggio, riparazione e controlli periodici dei cronotachigrafi e dei tachigrafi digitali
- Sorveglianza sui Centri tecnici
- Tenuta del Registro degli assegnatari dei marchi d'identificazione dei metalli preziosi
- Controlli su metalli preziosi



Servizio accessibile

Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Tempi di gestione istanze di rinnovo autorizzazione centri tecnici	Decreto MIMIT 21/3/2023	60 gg	60 gg

## SERVIZI DI REGOLAZIONE MERCATO e TUTELA CONSUMATORE

CONTATTI

☎ 059 208 810

✉ [concorsiapremio@mo.camcom.it](mailto:concorsiapremio@mo.camcom.it)

### CONCORSI A PREMIO:

🔍 Le Camere di Commercio possono intervenire, a richiesta dei promotori, nei concorsi a premio per l'individuazione dei vincitori e l'assegnazione dei premi, con relativo onere a carico dei richiedenti.

- **Richiesta intervento del Responsabile della tutela del consumatore e della fede pubblica** inoltrando una richiesta su carta intestata della società promotrice/delegata utilizzando l'[apposito fac-simile scaricabile dal sito internet](#)

Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
	-	-	in fase di definizione

CONTATTI

☎ 059 208 816

✉ [prevenzio.net@mo.camcom.it](mailto:prevenzio.net@mo.camcom.it)

### PREVENZIONET:

🔍 Supporta le imprese nella corretta applicazione delle normative in materia di igiene, salute e sicurezza sul lavoro

 Servizio online

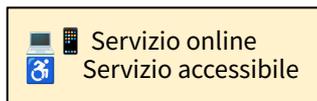
Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Grado di coinvolgimento interlocutori istituzionali	-	-	100%

### MEDIAZIONE E CONCILIAZIONE

🔍 La Camera di Commercio di Modena ha il proprio Servizio di Conciliazione, con regolamento di conciliazione per le controversie di natura civile e commerciale che vertono su diritti disponibili.

Il 27 gennaio 2010 il Servizio di Conciliazione della Camera di commercio di Modena è stato iscritto al numero 65 del registro degli organismi deputati a gestire tentativi di conciliazione a norma dell'art. 38 del decreto legislativo 17 gennaio 2003 ed è stato successivamente iscritto nel registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia ai sensi del d.lgs. 28/210, mantenendo il medesimo numero di iscrizione.

- **Gestione delle nuove procedure di mediazione** previste dal Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28
- **ConciliaCamera**: consente di **inviare le domande** di mediazione



Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Fissazione tempi 1° incontro	D.lgs. 28/2010	Tra il 20esimo e 40esimo giorno dalla presentazione della domanda	Tra il 20esimo e 40esimo giorno dalla presentazione della domanda

### ORGANISMO DI COMPOSIZIONE DELLA CRISI DA SOVRAINDEBITAMENTO:

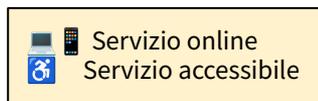
✉ [sovraindebitamento@mo.camcom.it](mailto:sovraindebitamento@mo.camcom.it)

🔍 Le Camere di commercio sono fra gli enti abilitati a costituire gli Organismi di composizione della crisi da sovraindebitamento (OCC), potendo chiedere, a domanda, l'iscrizione di diritto nel Registro degli OCC tenuto dal Ministero di Giustizia.

L'Organismo costituito dalla Camera di commercio di Modena è iscritto al numero 77 del Registro degli Organismi per la composizione delle crisi da sovraindebitamento tenuto dal Ministero di Giustizia.

Il debitore, non soggetto ad altre procedure concorsuali, può, secondo i casi, rivolgendosi ad un OCC, avviare

- [la procedura di ristrutturazione dei debiti del consumatore](#);
- [la procedura di concordato minore](#);
- [la procedura di liquidazione controllata del patrimonio](#);
- [la procedura prevista per i debitori incapienti](#).

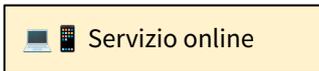


Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Tempi di nomina gestore	-	-	7 gg

### COMPOSIZIONE NEGOZIATA PER LA SOLUZIONE DELLA CRISI D'IMPRESA:

L'imprenditore commerciale e agricolo che si trova in condizioni di squilibrio patrimoniale o economico-finanziario che ne rendono probabile la crisi o l'insolvenza, può chiedere la nomina di un esperto indipendente che agevoli le trattative tra l'imprenditore e i creditori e gli altri possibili soggetti interessati, al fine di individuare una soluzione per il superamento dello squilibrio economico dell'impresa.

→ [Piattaforma telematica nazionale Composizione Negoziata](#)



Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Tempi di trasmissione istanze delle imprese alla Commissione regionale	D.Lgs. 14/2019 Regolamento Unioncamere	2 gg lavorativi	2 gg
Tempi di nomina dell'esperto da parte del Segretario Generale per le imprese sottosoglia	D.Lgs. 14/2019 Regolamento Unioncamere	5 gg lavorativi	5 gg

### AMBIENTE:

- **MUD (Modello unico di dichiarazione ambientale)**: per gli adempimenti amministrativi connessi al MUD e alla tracciabilità dei rifiuti;
- **Registro AEE (Registro nazionale dei Produttori di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche)**;
- **Registro nazionale Produttori di pile e accumulatori**: per iscrizione e comunicazione annuale esclusivamente per via telematica al sito [registropile.it](http://registropile.it) Eventi informativi gratuiti rivolti alle imprese sulle normative ambientali
- **Dichiarazione C.O.V.**: per gli adempimenti connessi alla rilevazione dei produttori di vernici o prodotti che rilasciano composti organici volatili (COV).

 Servizio online

Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Completamento istruttoria iscrizione RAEE e PILE	-	-	10 gg

# SERVIZI DI INFORMAZIONE ECONOMICA / STATISTICA

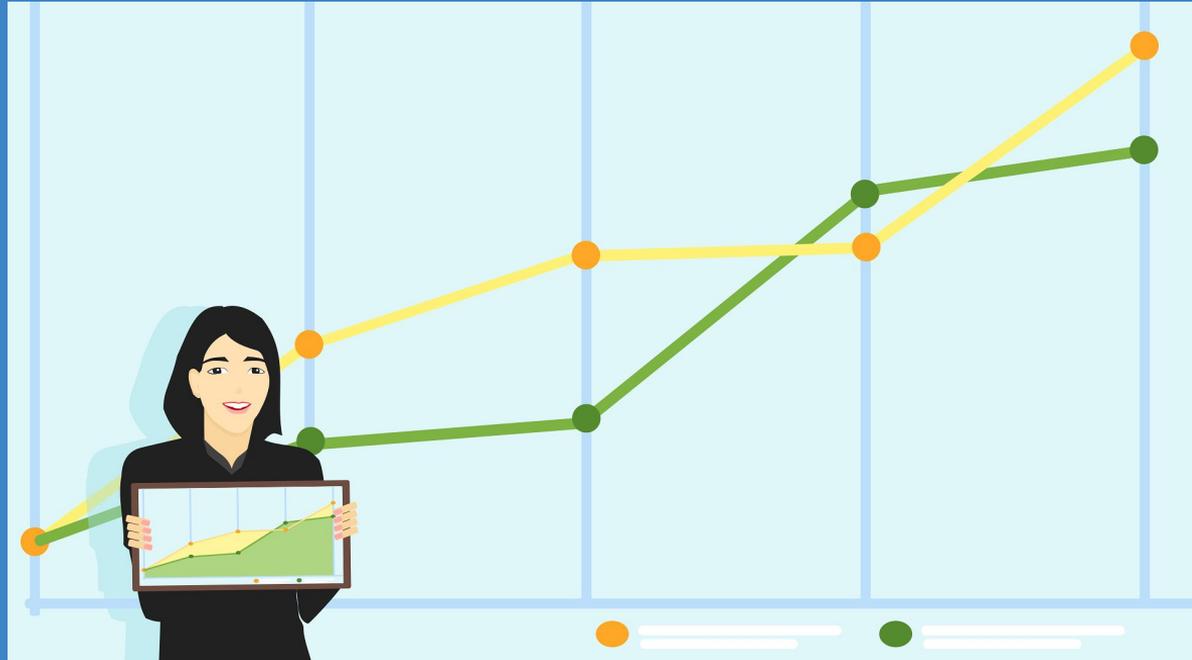
Aree coinvolte:

 **Dirigente Area:** Massimiliano Mazzini

→ Area Segreteria Direzionale e Affari Generali

 **Responsabile E.Q. :** Elena Sacchi

→ Area Sviluppo Imprese

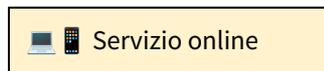


### CONGIUNTURA:

- Indagini periodiche sui settori industria, edilizia, artigianato, commercio, e sugli investimenti delle imprese;
- Indagine semestrale, attraverso la somministrazione di un questionario, ad un campione di imprese della provincia di Modena del settore manifatturiero. Vengono analizzati indicatori come produzione, fatturato, ordini interni ed esteri, occupazione ed altre variabili, anche di previsione.

### IMPORT/EXPORT:

- Analisi trimestrale sull'interscambio commerciale della provincia di Modena;
- Elaborazione trimestrale del Centro studi e statistica della Camera di Commercio dei dati Istat delle esportazioni di merci della provincia di Modena.



Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Grado di rispetto tempistiche di pubblicazione dei report	-	-	100%

### ECONOMIA TERRITORIALE:

→ [Elaborazione dati consuntivi e di previsione delle principali variabili macroeconomiche](#) per avere informazioni aggiornate sull'andamento del PIL, dell'import/export, dei consumi delle famiglie e dell'occupazione in provincia di Modena.

→ [Dataview](#): rilasci periodici relativi a dati annuali e congiunturali a livello territoriale attraverso l'ausilio di un kit di infografiche, realizzato dal Centro Studi Guglielmo Tagliacarne.

### RIVISTE ONLINE:

→ Redazione [E Elle](#): rivista di informazione statistica della Camera di Commercio di Modena, redatta in collaborazione con la Provincia di Modena.

→ Redazione [ModenaEconomica](#): periodico bimestrale della Camera di commercio

- Rilascio [copia dei Bilanci](#) depositati dalle società di capitali;
- Rilascio [elenchi di imprese](#);

 Servizio online  
 Servizio accessibile

Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Tempo di rilascio	-	-	in tempo reale

- [Indice Istat FOI](#): pubblicazione mensile;
- Pubblicazione trimestrale e annuale [analisi sulla nati mortalità delle imprese nella provincia di Modena](#), attraverso tabelle annuali ed un archivio di indicatori trimestrali;
- Aggiornamento mensile [Sistema Informativo Excelsior](#): indagine statistica mensile, promossa e realizzata da Unioncamere in accordo con l'Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro, che fa perno sulle singole Camere di Commercio; pubblicazione di un report annuale.

 Servizio online

Indicatore	Normativa	Termini di legge	Livelli standard attesi
Grado rispetto tempistiche pubblicazione dei report	-	-	100%

# ALTRI SERVIZI DIRETTI ALL'UTENZA



→ **PRENOTAZIONE SALE**: spazi e strutture che a disposizione per realizzazione di incontri, convegni, mostre ed altri eventi.

**Sala Leonelli** *Posti: 302*

**Sala Panini** *Posti: 150*

**Sala Consiglio** *Posti: 48*

**Salette Modulari** *3 sale collegate da circa 20 posti cadauna  
(con possibilità di diverse combinazioni di una o più salette)*

**Sala Polivalente**  
Coffee break / Lunch

# MIGLIORAMENTO CONTINUO SERVIZI: MONITORAGGIO ED INTEGRAZIONE CON IL CICLO DELLA *PERFORMANCE*



## MIGLIORAMENTO CONTINUO SERVIZI

### CONTATTI

☎ 059 208 384

✉ [gestione.sale@mo.camcom.it](mailto:gestione.sale@mo.camcom.it)

## SUGGERIMENTI / RECLAMI

In tutela dei propri diritti, l'utente può segnalare all'URP disservizi e dare suggerimenti:

- tramite pec ([cameradicommercio@mo.legalmail.camcom.it](mailto:cameradicommercio@mo.legalmail.camcom.it))
- [inviando l'apposito modulo disponibile sul sito compilato e firmato](#)

### CONTATTI

☎ 059 208 358

✉ [controllo.gestione@mo.camcom.it](mailto:controllo.gestione@mo.camcom.it)

## CUSTOMER SATISFACTION

La qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati, così come la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi (art. 8 D.Lgs 150/09) rappresentano [ambiti specifici di misurazione e valutazione della performance organizzativa della CCIAA di Modena](#).

Al fine di acquisire la valutazione degli utenti circa l'utilità e l'efficacia dei servizi, vengono realizzate indagini di customer satisfaction, così come previsto dalla Direttiva Presidenza Consiglio dei Ministri del 27/1/1994.

## PROCESSO DI MONITORAGGIO

Il monitoraggio circa l'effettivo rispetto degli standard attesi viene effettuato con cadenza semestrale in concomitanza con la rilevazione dei dati relativi agli obiettivi del PIAO, secondo le modalità stabilite dagli articoli 6 e 10, comma 1, lett. b) del D.lgs. 150/09. A questo proposito si rimanda a quanto la CCIAA ha previsto nel proprio [Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2024](#).

### INTEGRAZIONE NEL CICLO DELLA PERFORMANCE

Già da tempo sono stati integrati nel [Piano della Performance](#) obiettivi ed indicatori di qualità, utili a misurare e migliorare la qualità dei processi.

Sinteticamente tutte le attività svolte dalla Camera si articolano, misurano e valutano, per macro ambiti strategici, nella visione integrata di seguito rappresentata, di cui il portafoglio delle attività e dei servizi costituisce un ambito privilegiato di analisi.

Con la [Relazione sulla Performance](#) l'Ente porta a conoscenza degli *stakeholder* gli impegni assunti nei loro confronti, in termini di attese da soddisfare e modalità operative da adottare, ed evidenzia a consuntivo i risultati organizzativi raggiunti rispetto agli obiettivi programmati, rilevando gli eventuali scostamenti e indicandone le cause e le misure correttive da attuare.

Nella successiva programmazione, vengono quindi inseriti specifici obiettivi di miglioramento dei servizi, sia in un'ottica di semplificazione, mediante la telematizzazione e la tempestività dei processi, sia agendo sull'organizzazione stessa, a livello operativo.

