



AZIENDA SPECIALE PORTO MONFALCONE

Carta dei servizi

1 gennaio 2010



PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

L'Azienda Speciale per il Porto di Monfalcone (ASPM) ha scelto di redigere la Carta dei Servizi, quale strumento di trasparenza nell'erogazione dei servizi offerti.

Dal "Progetto Qualità", che ha visto impegnata tutta la struttura, è nata questa Carta dei Servizi, che vuole essere un primo passo per un nuovo rapporto con i Clienti che usufruiscono delle prestazioni dell'ASPM.

La Carta dei Servizi è costituita:

- Da una parte generale che riporta i principi generali che ispirano l'azione dell'ASPM in relazione ai servizi offerti
- Dalle schede di servizio, una per ogni servizio trattato, dove sono descritte le principali informazioni utili.

La Carta dei Servizi:

- È messa a disposizione all'interno degli Uffici dell'ASPM
- È pubblicata sul sito internet dell'ASPM (www.monfalconeport.it)

I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Azienda Speciale per il Porto di Monfalcone (ASPM) nell'erogare i servizi si impegna a rispettare i principi che seguono:

Eguaglianza ed imparzialità

L'ASPM garantisce un uguale trattamento a tutti i suoi Clienti, senza distinzioni di sesso, razza, religione e opinioni politiche.

Il personale della struttura è chiamato ad attuare comportamenti ispirati ad obiettività ed imparzialità.

Continuità

L'ASPM si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore adottando i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Partecipazione

La soddisfazione delle esigenze del Cliente costituisce un obiettivo primario per l'Azienda Speciale per il Porto di Monfalcone.

A tal fine invita i Clienti a partecipare attivamente al processo di miglioramento aziendale, formulando proposte di miglioramento dei servizi offerti e segnalando eventuali carenze.

Efficienza ed Efficacia

L'ASPM si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del livello di efficienza ed efficacia dei propri servizi, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più idonee al raggiungimento di tale scopo.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

I Clienti dell'ASPM possono segnalare eventuali disservizi attraverso la presentazione di un reclamo, oppure presentare i propri suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti.

I reclami e i suggerimenti devono essere presentati in forma scritta:

- direttamente allo sportello erogante i Servizi Camerali
- inviati tramite fax, posta ordinaria o elettronica (agli indirizzi riportati nell' intestazione)
- depositati nell'apposito contenitore presente negli Uffici dell'ASPM

Nel presentare il Reclamo il Cliente deve fare il possibile per descrivere chiaramente tutti gli elementi utili alla individuazione del problema o della segnalazione.

Per i Reclami è previsto un tempo di risposta scritta entro 30 giorni dalla protocollazione degli stessi.



VALUTAZIONE E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

L'ASPM si impegna a monitorare la qualità dei servizi resi al Cliente, attraverso la valutazione sistematica dei reclami e dei suggerimenti provenienti dai Clienti stessi.

L'ASPM effettuerà, inoltre, periodicamente dei sondaggi per ricavare il grado di soddisfazione per i servizi erogati.

I risultati permettono all'ASPM di individuare specifici obiettivi di miglioramento, che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale, tenendo debitamente conto anche delle risorse economiche, tecniche e organizzative della struttura dell'Azienda.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi viene aggiornata periodicamente in modo da seguire costantemente l'evoluzione dei servizi a disposizione dei Clienti in sintonia con gli Obiettivi di Qualità dell'Azienda Speciale per il Porto di Monfalcone e nel rispetto della norma ISO 9001:2000.



PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA SPECIALE PER IL PORTO DI MONFALCONE

L'Azienda Speciale per il Porto di Monfalcone (ASPM) è stata istituita, dalla Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura di Gorizia, nell'ambito dei fini promozionali assunti nell'interesse generale del sistema delle imprese, con compiti di programmazione, coordinamento e promozione dello scalo monfalconese.

L'Azienda Speciale, in base a quanto disposto dall'art.2, 2° comma della legge 29.12.1993 nr.580 opera secondo la normativa del codice civile e del diritto privato in generale.

ATTIVITÀ E FUNZIONI

Al fine di favorire e stimolare lo sviluppo strutturale e delle attività marittimo-portuali dello scalo di Monfalcone l'ASPM si prefigge i seguenti scopi:

- ❖ Pianificazione e programmazione, coordinamento e promozione del Porto di Monfalcone
- ❖ Realizzazione di interventi infrastrutturali ed altri interventi volti allo sviluppo ed al potenziamento del Porto e della zona interscambio merci
- ❖ Cessione di beni e fornitura di servizi alle imprese

L'Azienda Speciale per il Porto di Monfalcone in particolare:

- ❖ Pianifica e programma, attraverso studi, progetti ed ogni altra idonea attività, il coerente sviluppo strutturale ed infrastrutturale del Porto di Monfalcone, d'intesa con i competenti organi dello Stato, della Regione, degli Enti Locali e delle Categorie economiche
- ❖ Coordina ed indirizza le iniziative di sviluppo strutturale e delle attività marittimo-portuali per un loro corretto ed armonioso inserimento nei piani della programmazione regionale e nazionale, proponendo alle autorità statali, regionali e locali -in accordo con i soggetti pubblici e privati interessati- eventuali interventi per migliorare l'operatività, la redditività o eliminare disarmonie o disservizi
- ❖ Realizza opere infrastrutturali e di potenziamento operativo del Porto di Monfalcone nell'interesse generale dell'attività portuale
- ❖ Attua tutte le possibili azioni di promozione delle attività commerciali e di sviluppo dell'immagine a livello istituzionale e nell'interesse generale dell'attività portuale
- ❖ Mantiene i rapporti con gli organi della pubblica Amministrazione che hanno competenza sul porto, con gli Enti locali, regionali e dello Stato per portare a conoscenza le esigenze dello scalo così come individuate e coordinate con gli Operatori portuali
- ❖ Fornisce servizi ed assistenza alle aziende imprenditoriali operanti sul porto di Monfalcone, compresi quelli informatici e telematici e svolge, in accordo, ed a supporto dell'Autorità Marittima locale, funzioni di rappresentanza degli interessi generali del porto
- ❖ Esegue tutte le possibili azioni di diffusione della conoscenza del porto mediante la pubblicazione di statistiche, opuscoli, notiziari, studi sui traffici, ecc
- ❖ Gestisce l'area interscambio merci di proprietà della Camera di Commercio I.A.A. di Gorizia o le altre aree acquisite in proprietà o concessione.



ORGANI DELL'AZIENDA

- ❖ Consiglio di Amministrazione
- ❖ Presidente
- ❖ Vice Presidente
- ❖ Direttore
- ❖ Collegio dei Revisori dei Conti

- ❖ Il **Consiglio di Amministrazione** nominato dalla Giunta della Camera di Commercio I.A.A. di Gorizia è composto da:
 - Presidente
 - Sindaco del Comune di Monfalcone
 - Presidente della Provincia di Gorizia
 - Rappresentanti del settore dei trasporti in seno al Consiglio Camerale
 - Due rappresentanti della Giunta Camerale
 - Presidente del Consorzio per lo Sviluppo Industriale del Comune di Monfalcone
 - Presidente della Società Isontina Sviluppo
 - Presidente del Comitato Operatori del Porto di Monfalcone
 - Presidente della Impresa Portuale più rappresentativa per numero di addetti
 - Un rappresentante delle Agenzie Marittime e delle case di Spedizione operanti sul Porto di Monfalcone scelto dalla Giunta Camerale su una terna di nominativi proposti dalle Associazioni regionali di categoria
 - Un rappresentante della Fincantieri SpA designato dalla Giunta Camerale
 - Un rappresentante della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia designato dalla Giunta Regionale
 - Segretario Generale della C.C.I.A.A. di Gorizia o suo Vice

Alle riunioni del Consiglio di Amministrazione potranno essere invitati, quali esperti, con funzione consultiva:

- Comandante della Capitaneria di Porto di Monfalcone
- Direttore della Sezione operativa territoriale dell'Agenzia delle Dogane di Monfalcone
- Ingegnere Capo del genio Civile – Sezione Opere Marittime di Trieste
- Capo Ufficio Merci di Treni Italia SpA
- Altri eventuali esperti qualificati, per la trattazione di specifici problemi

Alle riunioni partecipa inoltre, con funzioni di assistenza tecnica, giuridica e di verbalizzazione, il Direttore dell'ASPM.

Il Consiglio di Amministrazione dura in carica 4 anni, provvede all'ordinaria ed alla straordinaria amministrazione dell'ASPM, nei limiti di quanto definito nello Statuto.

- ❖ Il **Presidente** dell'Azienda Speciale per il Porto di Monfalcone è il Presidente pro-tempore della Camera di Commercio I.A.A. di Gorizia od altra persona nominata dalla Giunta Camerale. Ha la firma e la rappresentanza dell'Azienda stessa anche in giudizio. Convoca le riunioni del Consiglio di Amministrazione, stabilisce l'ordine del giorno, presiede alle riunioni, attua le decisioni del Consiglio di Amministrazione.
- ❖ Il **Vice Presidente** dell'Azienda Speciale per il Porto di Monfalcone viene scelto dal Consiglio di Amministrazione e sostituisce il Presidente ad ogni effetto in caso di sua assenza o impedimento.
- ❖ Il **Direttore** dell'Azienda Speciale per il Porto di Monfalcone viene nominato dal Consiglio di Amministrazione con il parere favorevole della Giunta della C.C.I.A.A. Assicura il funzionamento dei servizi dell'Azienda, dando esecuzione alle decisioni del Consiglio di Amministrazione e del Presidente e con i poteri rappresentativi che ineriscono alla natura stessa dei compiti affidatigli o espressamente attribuiti, provvedendo, nei limiti stabiliti dallo Statuto, all'ordinaria amministrazione. È Responsabile Unico del Procedimento per tutte le procedure previste dalla normativa vigente in materia di lavori pubblici e nelle procedure relative ad appalti di servizi o di forniture, quando applicabili.
- ❖ Il **Collegio dei Revisori** controlla l'Amministrazione dell'Azienda ed è costituito, su nomina della Regione Autonoma Friuli – Venezia Giulia adottata con delibera della Giunta Camerale, da tre membri effettivi e due supplenti, di cui uno effettivo con funzioni di Presidente.



SERVIZI OFFERTI E STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI

SEDE E ORARIO DI ACCESSO

AZIENDA SPECIALE PER IL PORTO DI MONFALCONE

Sede Amministrativa e Uffici

Via Terme Romane, 5

34074 Monfalcone (GO)

☎ +39 0481 414097

Fax +39 0481 414099

Sito www.monfalconeport.it

Mail info@monfalconeport.it

ORARIO UFFICIO		ORARIO APERTURA AL PUBBLICO	
<i>dal lunedì al giovedì</i>	<i>dalle 8.15 – alle 13.00 dalle 14.00 – alle 17.30</i>	<i>dal lunedì al giovedì</i>	<i>dalle 9.00 – alle 12.00 dalle 14.30 – alle 16.00</i>
<i>venerdì</i>	<i>dalle 8.15 – alle 14.15</i>	<i>venerdì</i>	<i>dalle 9.00 – alle 13.00</i>

ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI

❖ Al telefono

Il centralino telefonico dell'ASPM risponde:

- dal lunedì al giovedì dalle 8.45 alle 12.45 e dalle 14.15 alle ore 17.30
- il venerdì dalle 8.45 alle 14.15

❖ E-mail

L'ASPM garantisce la risposta alla richiesta di informazioni trasmesse per posta elettronica all'indirizzo indicato nella Carta dei Servizi entro il quinto giorno lavorativo dalla protocollazione della richiesta.

❖ Servizi su appuntamento

Per servizi di informazione, il personale dell'ASPM è disponibile anche su appuntamento. L'Azienda si impegna al rispetto degli appuntamenti fissati con i Clienti.



SERVIZI SEGRETERIA

L'Ufficio si occupa di gestire il centralino con la ricezione delle telefonate in entrata, garantendo:

- la risposta telefonica entro sei squilli
- l'identificazione di chi risponde
- lo smistamento delle telefonate agli operatori di riferimento
- di intervenire in caso di prorata attesa per indisponibilità dell'operatore

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Ricezione telefonata	Tempo massimo dalla ricezione	6 squilli

PROTOCOLLO

All'Ufficio per la tenuta del sistema di gestione informatica dei documenti e degli archivi è affidato il compito di registrare, classificare smistare e conservare tutta la corrispondenza e i documenti prodotti e acquisiti dall'ASPM ai fini dello svolgimento dell'attività amministrativa.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Registrazione corrispondenza in arrivo	Tempo massimo dalla data di arrivo	2 gg. lavorativi
Registrazione corrispondenza in partenza	Tempo massimo	2 gg. lavorativi



AFFITTI MAGAZZINI E AREE DI STOCCAGGIO

Una delle attività dell'ASPM è quella di fornire servizi ed assistenza alle aziende imprenditoriali operanti sul porto di Monfalcone, anche attraverso l'affitto di magazzini e aree di stoccaggio.

L'area complessiva del porto copre una superficie di 680.000 mq.

Gli ampi spazi messi a disposizione assicurano un'ottima funzionalità di banchina e stoccaggio delle merci:

- Piazzali in regime doganale, di temporanea custodia e di deposito fiscale per una superficie complessiva di 394.100 mq
- Magazzini –pubblici e privati- e tettoie per una superficie complessiva di 59.020 mq

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Controllo e accettazione richiesta temporanea custodia	Tempo massimo dalla richiesta	1 gg.
Controllo e accettazione richiesta deposito doganale privato/deposito IVA/deposito fiscale	Tempo massimo dalla richiesta	1 gg. 2gg se necessita autorizzazione doganale

AFFITTO MODULI USO UFFICIO

Una delle attività dell'ASPM è quella di fornire servizi ed assistenza alle aziende imprenditoriali operanti sul porto di Monfalcone, anche attraverso l'affitto di infrastrutture ad uso commerciale.

L'ASPM mette a disposizione 2 palazzine per la concessione in locazione di moduli ad uso ufficio.

Gli spazi sono affittati a operatori economici e soggetti pubblici che ne facciano richiesta scritta all'ASPM, la richiesta viene valutata e approvata dal Consiglio di Amministrazione.

Le domande devono essere formulate per iscritto con indicazione:

- Degli estremi del soggetto richiedente
- Dell'attività che si intende svolgere nel Porto di Monfalcone
- Dell'esistenza di una propria attività nell'ambito del Porto di Monfalcone o di eventuali collaborazioni con imprese ivi operanti
- Della tipologia di merce trattata e del quantitativo annuo movimentato

La concessione in locazione di moduli uso ufficio è soggetta a stipula di contratto tra le parti ed è regolamentata dal "Regolamento per la concessione in locazione di moduli ufficio".

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Controllo e approvazione da parte del CDA della richiesta affitto spazi uso ufficio	Tempo massimo dalla protocollazione della richiesta	60 gg.
Redazione contratto d'affitto	Tempo massimo dall'approvazione del CDA	15 gg.



AFFITTO SALE

L'ASPM dispone di spazi quali una Sala del Consiglio e un Auditorium con capienza di 99 persone destinate all'affitto per corsi di formazione, seminari e riunioni.

A richiesta possono essere richiesti i seguenti servizi accessori:

- Microfoni
- Lavagna luminosa
- DVD Player (solo Sala Consiglio)
- Videoproiettore (solo Auditorium)
- Sala traduzioni escluso il servizio di traduzione (solo Auditorium)
- Condizionamento

ORARIO UTILIZZO E TARIFFARIO – SALA CONSIGLIO				
Orario	Tariffa piena*		Tariffa ridotta*	
Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00	fino a 3 ore	125,00€	fino a 3 ore	75,00€
	da 3 a 6 ore	162,50€	da 3 a 6 ore	97,50€
	oltre le 6 ore	262,50€	oltre le 6 ore	157,50€

I prezzi sono da intendersi al netto d'IVA

ORARIO UTILIZZO E TARIFFARIO – SALETTA DIREZIONALE				
Orario	Tariffa piena*		Tariffa ridotta*	
Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00	fino a 3 ore	62,50€	fino a 3 ore	37,50€
	da 3 a 6 ore	81,25€	da 3 a 6 ore	48,75€
	oltre le 6 ore	131,25€	oltre le 6 ore	78,75€

Servizi aggiuntivi su richiesta

- ✚ Sorveglianza 26,00€/ora
- ✚ Assistenza tecnica per video proiezioni e postazione informatica 26,00€/ora
- ✚ Collegamento ad internet 5,00€/ora

I prezzi sono da intendersi al netto d'IVA

ORARIO UTILIZZO E TARIFFARIO – SALA CONFERENZE				
Orario	Tariffa piena*		Tariffa ridotta*	
Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00	fino a 3 ore	500,00€	fino a 3 ore	300,00€
	da 3 a 6 ore	650,00€	da 3 a 6 ore	390,00€
	oltre le 6 ore	1.050,00€	oltre le 6 ore	630,00€

Servizi aggiuntivi su richiesta

- ✚ Sorveglianza 26,00€/ora
- ✚ Assistenza tecnica per video proiezioni e postazione informatica 26,00€/ora

I prezzi sono da intendersi al netto d'IVA

***Tariffa piena:** per iniziative di enti o associazioni non affini ai compiti istituzionali aziendali

***Tariffa ridotta:** per iniziative di enti o associazioni di carattere economico rientranti tra i fini istituzionali aziendali nonché dei soggetti facenti parte del Comitato operatori del porto di Monfalcone

L'Azienda Speciale per il Porto di Monfalcone si riserva la facoltà di accettare domande di utilizzo delle sale oltre l'orario ordinario indicato, applicando un aumento della tariffa pari al 50%.

Gli utenti che intendono usufruire delle sale contattano direttamente l'ASPM telefonicamente, per fax, tramite e-mail o compilando il form presente nella pagina "Modulistica on-line" del sito internet www.monfalconeport.it.

Nel caso che la prenotazione avvenga per telefono, deve comunque seguire una richiesta scritta.

Le domande devono arrivare almeno 20 giorni prima della data di utilizzo della sala.

Per l'applicazione della tariffa ridotta deve essere presentata idonea documentazione quale, visura camerale riportante le proprie finalità oppure attestato di partecipazione al Comitato operatori del porto di Monfalcone.



L'Utente che usufruisce degli spazi messi a disposizione è tenuto ad osservare i regolamenti e le prescrizioni di Pubblica Sicurezza, le norme di igiene, nonché le condizioni generali contenute nel contratto di concessione in uso temporaneo delle sale.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Risposta richiesta telefonica di informazioni che non richiedono ricerche e/o elaborazioni complesse	Tempo massimo dalla richiesta	a vista
Risposta richiesta scritta di informazioni che non richiedono ricerche e/o elaborazioni complesse	Tempo massimo dalla protocollazione della richiesta	5 gg.
Risposta richiesta telefonica, e scritta di informazioni che richiedono ricerche e/o elaborazioni complesse	Tempo massimo dalla protocollazione della richiesta	10 gg.



NOLEGGIO ATTREZZATURE

Una delle attività dell'ASPM è quella di fornire servizi ed assistenza, alle aziende imprenditoriali operanti sul porto di Monfalcone, anche attraverso il noleggio di attrezzature portuali.

Per il noleggio delle seguenti attrezzature (vincolato dall'accettazione da parte dell'utente del relativo Regolamento di Affitto):

- 2 tramogge semoventi gommate depolverate per merci pulverulenti e sprovviste di operatore

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Comunicazione effettivo utilizzo all'utente	Tempo massimo dalla richiesta	1 gg

Per il noleggio delle seguenti attrezzature:

- 1 pontone autozavorrante

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Redazione contratti di affitto dalla richiesta	Tempo massimo dalla delibera del Consiglio di Amministrazione	15 gg



INFORMAZIONI STATISTICHE

L'ufficio realizza studi ed analisi di interesse pubblico inerenti i traffici portuali per quanto riguarda le categorie merceologiche movimentate dallo scalo monfalconese.

Inoltre vengono effettuate anche statistiche relative a:

- Container
- Autovetture
- Bandiere nazionalità delle navi in porto
- Imbarchi/sbarchi
- Movimentazione in analitico

I risultati di tali elaborazioni sono disponibili sul sito internet oppure facendone richiesta all'ASPM, che provvederà ad inviare le elaborazioni via posta elettronica o fax.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Invio elaborazioni statistiche di interesse pubblico	Tempo massimo dalla protocollazione della richiesta	5 gg. lavorativi



RECLAMI

La partecipazione dei Clienti è un momento essenziale per la crescita del livello di qualità dei servizi. Per questo motivo l'Azienda Speciale per il Porto di Monfalcone si impegna ad accogliere i suggerimenti ed i reclami che i Clienti vorranno presentare.

Con l'adozione della Carta dei Servizi, l'ASPM ha inteso intraprendere un percorso di miglioramento della qualità dei servizi erogati. Gli standard di qualità definiti nella Carta rappresentano, infatti, i livelli minimi di servizio che l'ASPM si impegna a garantire ai propri Clienti. Pertanto il Cliente che ritenga la prestazione fornita non conforme agli standard definiti nella presente Carta dei Servizi è invitato a presentare reclamo.

La procedura di reclamo è stata predisposta nel rispetto della norma UNI EN ISO 9001:2000 "Sistemi di gestione per la Qualità". Nel rispetto della norma ed al fine di evitare ostacoli di qualsiasi forma alla possibilità di inoltro del reclamo, l'ASPM si impegna a rendere le modalità di presentazione dei reclami di facile accessibilità, comprensione ed utilizzazione.

Per presentare reclamo il Cliente dovrà utilizzare le seguenti modalità:

- ❖ Telefonicamente – al numero +39 0481 414097 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00
- ❖ A mezzo fax – al numero +39 0481 414099
- ❖ A mezzo e-mail – all'indirizzo info@monfalconeport.it
- ❖ Per posta ordinaria – all'indirizzo Azienda Speciale per il Porto di Monfalcone Via Terme Romane 5 34074 Monfalcone (GO)
- ❖ Allo sportello – dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00. Il lunedì ed il mercoledì anche dalle 14.30 alle 16.00

Il reclamo potrà essere presentato utilizzando l'apposito modulo o in forma libera. In tal caso dovrà indicare il nominativo ed almeno un recapito di chi sporge reclamo.

Il modulo di reclamo è disponibile presso gli uffici aperti al pubblico, sul sito web oppure potrà essere inviato via fax o via mail su richiesta.

Il personale si impegna a supportare il cliente nella presentazione del reclamo ed è a disposizione per i chiarimenti e le delucidazioni necessarie.

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Risposta reclami	Tempo massimo di risposta ai reclami	30 gg



C.C.I.A.A - Sede staccata di Gorizia

SEDE E ORARIO DI ACCESSO

C.C.I.A.A. – Sede staccata di Gorizia

Via Terme Romane, 5
34074 Monfalcone (GO)
☎ +39 0481 414629

ORARIO APERTURA AL PUBBLICO

dal lunedì al venerdì	dalle 9.00 – alle 12.00	lunedì e mercoledì	dalle 14.30 – alle 16.00
-----------------------	-------------------------	--------------------	--------------------------

ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI

❖ Al telefono

Il centralino telefonico della C.C.I.A.A Sede staccata di Gorizia risponde:

- dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00
- il lunedì e mercoledì dalle 14.30 alle 16.00

SERVIZI C.C.I.A.A.

L'Ufficio si occupa di erogare i seguenti servizi per conto della Camera di Commercio che sono:

- Emissione di certificati e visure camerali*
- Emissione, variazione, ritiro e sostituzione tessere per carburante a prezzo ridotto

* Non vengono rilasciati certificati antimafia

SERVIZIO	PARAMETRI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	
	Indicatore	Standard
Emissione, variazione, ritiro e sostituzione tessere carburante	Tempo massimo dalla presentazione della domanda	<ul style="list-style-type: none"> • a vista per utenti residenti in provincia di Gorizia • 1 giorno per utenti provenienti da fuori provincia di Gorizia (TS/UD/PN)
Emissione certificati e visure camerali	Tempo massimo dalla richiesta	a vista
Invio reclami alla sede della CCIAA di Gorizia	Tempo massimo di invio dalla data di protocollazione	2 gg lavorativi