



**ORDINE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI
E DEGLI ESPERTI CONTABILI DI GENOVA**

CARTA DEI SERVIZI

Approvato nella seduta di Consiglio del 29.1.2015

Aggiornato alla seduta di Consiglio del 23.2.2017

1 I PRINCIPI	3
2 SERVIZI EROGATI	4
2.1 Premessa	4
2.2. Attribuzione del Consiglio	4
2.4 Servizi erogati agli iscritti	6
2.5 Funzione disciplinare.....	13
2.6 Servizi a favore delle altre parti interessate.....	13
2.7 Organismo di Composizione della Crisi da sovraindebitamento (OCC)	13
2.8 Altri servizi	14

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui l'Ordine intende comunicare agli Iscritti e a tutte le altre parti interessate le modalità di erogazione dei Servizi Istituzionali che lo stesso si impegna a fornire in accordo con la normativa vigente ed in base alle peculiarità del territorio in cui opera.

1 I PRINCIPI

Questa carta si basa sui seguenti principi:

1.1. Pubblicità dei servizi erogati

Per una corretta erogazione dei servizi è indispensabile che essi siano pubblicizzati allo scopo di ridurre le incertezze dei fruitori e definire puntualmente gli ambiti di azione.

La descrizione puntuale dei servizi erogati è descritta successivamente nel capitolo "Servizi erogati".

1.2 Coinvolgimento degli Iscritti e delle altre parti interessate.

Trattandosi di servizi è indispensabile il coinvolgimento dei fruitori allo scopo di permettere una corretta interazione tra l'Ordine e le sue controparti.

Sono considerati parti interessate:

- gli iscritti nell'Albo;
- gli iscritti nell'Elenco Speciale
- gli iscritti nel Registro del Tirocinio
- l'Amministrazione finanziaria territoriale
- il Tribunale della circoscrizione territoriale dell'Ordine;
- il Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti
- gli Ordini territoriali dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili;
- i clienti dei professionisti iscritti.

Il coinvolgimento richiede che le diverse parti interessate:

- richiedono all'Ordine i servizi e le prestazioni che quest'ultimo fornisce in ragione della normativa vigente e dei servizi aggiuntivi descritti nel presente documento;
- siano disponibili a fornire suggerimenti circa il miglioramento dei servizi e delle modalità di erogazione utilizzando i canali di comunicazione loro disponibili;
- siano disponibili a partecipare alle diverse attività istituzionali e alle iniziative promosse dall'Ordine;
- segnalino tempestivamente i disservizi che ritengono di avere ricevuto allo scopo di ridurre la loro insoddisfazione e permettere alla struttura organizzativa dell'Ordine di intervenire;
- rispettino le regole etiche e deontologiche nei rapporti con l'Ordine.

1.3 Trasparenza e qualità dei processi di erogazione dei servizi

La trasparenza dei processi di erogazione dei servizi è condizione necessaria per garantire la soddisfazione di tutte le parti interessate e promuovere il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle attività gestite dall'Ordine.

1.4 Sfruttamento delle tecnologie informatiche

L'utilizzo delle tecnologie informatiche è promosso per fornire un supporto operativo alle attività svolte presso l'Ordine e un canale di comunicazione costantemente attivo nei confronti delle diverse parti interessate.

2 SERVIZI EROGATI

2.1 Premessa

Il Decreto legislativo n. 139 del 2005 "Costituzione dell'Ordine dei dottori commercialisti e degli esperti contabili" unitamente ai regolamenti che disciplinano il funzionamento dell'Ordine rappresenta il perimetro normativo entro il quale sono erogati i servizi dell'Ordine.

2.2. Attribuzione del Consiglio

L'art.12 del decreto legislativo n. 139/2005 prevede le seguenti attribuzioni del Consiglio dell'Ordine;

- a) rappresenta, nel proprio ambito territoriale, gli iscritti nell'Albo, promuovendo i rapporti con gli enti locali;
- b) vigila sull'osservanza della legge professionale e di tutte le altre disposizioni che disciplinano la professione;
- c) cura la tenuta dell'Albo e dell'Elenco Speciale e provvede alle iscrizioni e cancellazioni previste dal suddetto ordinamento;
- d) cura la tenuta del registro dei tirocinanti e adempie agli obblighi previsti dalle norme relative al tirocinio e all'ammissione agli esami di Stato per l'esercizio della professione;
- e) cura l'aggiornamento e verifica periodicamente, almeno una volta ogni anno, la sussistenza dei requisiti di legge in capo agli iscritti; emettendo le relative certificazioni e comunicando periodicamente al Consiglio Nazionale tali dati;
- f) vigila per la tutela dei titoli e per il legale esercizio delle attività professionali, nonché per il decoro e l'indipendenza dell'Ordine;
- g) delibera provvedimenti disciplinari;
- h) interviene per comporre le contestazioni che sorgono, in dipendenza dell'esercizio professionale, tra gli iscritti nell'Albo e, su concorde richiesta delle parti, fra gli iscritti e i loro clienti;
- i) formula pareri in materia di liquidazione di onorari a richiesta degli iscritti o della pubblica amministrazione;
- j) formula pareri in materia di congruità di onorari a richiesta degli iscritti o della pubblica amministrazione;
- k) provvede alla organizzazione degli uffici dell'Ordine, alla gestione finanziaria ed a quant'altro sia necessario per il conseguimento dei fini dell'Ordine;
- l) designa i rappresentanti dell'Ordine presso commissioni, enti ed organizzazioni di carattere locale;

- m) delibera la convocazione dell'Assemblea;
- n) rilascia, a richiesta, i certificati e le attestazioni relative agli iscritti;
- o) stabilisce un contributo annuale ed un contributo per l'iscrizione nell'Albo o nell'Elenco, nonché una tassa per il rilascio di certificati e di copie dei pareri per la liquidazione e rilascio congruità degli onorari;
- p) cura, su delega del Consiglio Nazionale, la riscossione ed il successivo accreditamento della quota determinata ai sensi dell'articolo 29;
- q) promuove, organizza e regola la formazione professionale continua e obbligatoria dei propri iscritti e vigila sull'assolvimento di tale obbligo da parte dei medesimi.

2.3 Sede di erogazione dei servizi

Presidenza e Consiglio di Disciplina Territoriale: Viale IV Novembre 6/7 – 16121 Genova

Segreteria amministrativa: Viale IV Novembre 6/7 – 16121 Genova

Sportello Albo e Tirocinio: Viale IV Novembre 6/7 – 16121 Genova

Viale Bontà 71/ 1 A – 16043 Chiavari (Ge)

Eventi Formativi: Viale IV Novembre 6/7 – 16121 Genova

Viale Bontà 71/ 1 A – 16043 Chiavari (Ge)

Le linee telefoniche della Segreteria sono attive nei seguenti giorni e orari:

dal lunedì al mercoledì : 8.00 – 12.30 /14.00 – 16.00

giovedì 8.00 – 12.30

venerdì 8.00 – 12.00

Recapiti: Telef. 010589134 – Fax 0105536020

Lo Sportello della Segreteria di Genova è aperto al pubblico nei seguenti giorni e orari:

dal lunedì al giovedì 8.00 - 12.30

venerdì 8.00 - 12.00

Lo Sportello della Segreteria di Chiavari è aperto al pubblico nei seguenti giorni e orari:

martedì 9.00 -13.00

giovedì 9.00 – 13.00

2.4 Servizi erogati agli iscritti

2.4.1. Iscrizione, aggiornamento e cancellazione Albo

Responsabile della erogazione: Dott. Luca Giacometti

Telefono 010589134

e.mail segreteria@odcecge.it

Commissione responsabile: Commissione Tenuta Albo

Segreteria Albo

Telefono 010589134

e-mail segreteria@odcecge.it

Tempi e Modalità di erogazione: in accordo con la normativa vigente e secondo la modulistica disponibile sia presso la sede dell'Ordine sia sul sito web www.odcecge.it

Servizio	Termini in giorni	Modalità	Tassa/Contributi
Iscrizione Sezione A	75 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione Domanda allo sportello dell'ODECE in accordo con la normativa in essere. Vedi www.odcecge.it	Per ogni annualità consultare la sezione Tasse e Contributi del sito istituzionale
Iscrizione Sezione B	75 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione Domanda allo sportello dell'ODCEC in accordo con la normativa in essere. Vedi www.odcecge.it	Per ogni annualità consultare la sezione Tasse e Contributi del sito istituzionale
Trasferimento da altro Ordine/Trasferimento ad altro Ordine Sezione A	75 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione Domanda allo sportello dell'ODCEC in accordo con la normativa in essere. Vedi www.odcecge.it In caso di trasferimento a Genova si richiede nulla osta all'Ordine di Provenienza. In caso di trasferimento ad altro Ordine, l'Ordine di destinazione, richiede il rilascio del nulla osta di trasferimento	In caso di trasferimento Consultare la sezione Tasse e Contributi del sito istituzionale.

Trasferimento da altro Ordine/Trasferimento ad altro Ordine Sezione b	75 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione Domanda allo sportello dell'ODCEC in accordo con la normativa in essere. Vedi www.odcecge.it In caso di trasferimento a Genova si richiede nulla osta all'Ordine di Provenienza. In caso di trasferimento ad altro Ordine, l'Ordine di destinazione, richiede il rilascio del nulla osta di trasferimento	In caso di trasferimento a Genova: Consultare la sezione Tasse e Contributi del sito istituzionale.
Variazione/Aggiornamento dati (l'iscritto è responsabile della correttezza e veridicità dei dati che dovranno essere aggiornati)	Non esiste una tempistica da rispettare, ma seguono i tempi tecnici a secondo della correttezza della documentazione presentata	Presentazione allo sportello dell'ODECEC, via pec, via fax, via raccomandata A/R, tramite web della domanda riportante esclusivamente i dati da aggiornare	Gratuito
Dimissioni	Dalla data di protocollo/arrivo domanda in sede	Presentazione della domanda allo sportello dell'ODCEC o per raccomandata A/R in accordo con la normativa in essere (www.odcecge.it)	€ 16,00 marca da bollo
Rilascio certificati o attestazioni relative agli iscritti	15 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione della domanda allo Sportello dell'Odcec , via mail , via pec in accordo con la normativa in essere (www.odcecge.it)	€ 20,00 rimborso certificato

2.4.2 Iscrizione, aggiornamento e cancellazione Elenco Speciale

Responsabile della erogazione: Dott. Luca Giacometti

Telefono 010589134

e.mail segreteria@odcecge.it

Commissione responsabile: Commissione Tenuta Albo

Segreteria Albo

Telefono 010589134

e-mail

segreteria@odcece.it

Tempi e modalità di erogazione: in accordo con la normativa vigente e secondo la modulistica disponibile sia presso la sede dell'Ordine sia sul sito web www.odcece.it

Servizio	Termini in giorni	Modalità	Tassa/Contributi
Iscrizione Sezione A	75 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione Domanda allo sportello dell'ODECE in accordo con la normativa in essere. Vedi www.odcece.it	Per ogni annualità consultare la sezione Tasse e Contributi del sito web istituzionale
Iscrizione Sezione B	75 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione Domanda allo sportello dell'ODCEC in accordo con la normativa in essere. Vedi www.odcece.it	Per ogni annualità consultare la sezione Tasse e Contributi del sito web istituzionale
Trasferimento da altro Ordine/Trasferimento ad altro Ordine Sezione A	75 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione Domanda allo sportello dell'ODCEC in accordo con la normativa in essere. Vedi www.odcece.it In caso di trasferimento a Genova si richiede nulla osta all'Ordine di provenienza. In caso di trasferimento ad altro Ordine, l'Ordine di destinazione, richiede il rilascio del nulla osta al trasferimento	Consultare la sezione Tasse e Contributi del sito web istituzionale
Trasferimento da altro Ordine/Trasferimento ad altro Ordine Sezione b	75 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione Domanda allo sportello dell'ODCEC in accordo con la normativa in essere. Vedi www.odcece.it In caso di trasferimento a Genova si richiede nulla osta all'Ordine di provenienza. In caso di trasferimento ad altro Ordine, l'Ordine di destinazione, richiede il rilascio del nulla osta al trasferimento.	Consultare la sezione Tasse e Contributi del sito web istituzionale
Variazione/Aggiornamento	Non esiste una	Presentazione allo	Gratuito

dati (l'iscritto è responsabile della correttezza e veridicità dei dati che dovranno essere aggiornati)	tempistica da rispettare, ma seguono i tempi tecnici a secondo della correttezza della documentazione presentata	sportello dell'ODCEC, via pec, via fax, via raccomandata A/R della domanda riportante esclusivamente i dati da aggiornare ovvero attraverso l'apposita funzione di presentazione telematica delle istanze sul sito web istituzionale	
Dimissioni	75 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione della domanda allo sportello dell'ODCEC o per raccomandata A/R in accordo con la normativa in essere (www.odcecege.it)	€ 16,00 marca da bollo
Rilascio certificati o attestazioni relative agli iscritti	15 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione della domanda allo Sportello dell'Odcec, via mail, via pec in accordo con la normativa in essere (www.odcecege.it)	€ 20,00 rimborso certificato

2.4.3 Iscrizione, aggiornamento e cancellazione Registro del Tirocinio

Responsabile della erogazione: Dott. Maddalena Costa

Telefono 010589134

e.mail tirocinanti@odcecege.it

Commissione responsabile: Commissione Gestione Praticanti

Segreteria Tirocinio

Telefono 010589134

e-mail tirocinanti@odcecege.it

Tempi e modalità di erogazione: in accordo con la normativa vigente e secondo la modulistica disponibile sia presso la sede dell'Ordine sia sul sito web www.odcecege.it

Servizio	Termini in giorni	Modalità	Tassa/Contributi
Iscrizione	Entro 45 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione della domanda allo sportello dell'ODCEC o per posta,	€ 300,00 una tantum € 16,00 bollo

		in accordo con la normativa in essere. Vedi www.odcecge.it	
Variazione/Aggiornamento (l'iscritto è responsabile della correttezza e veridicità dei dati comunicati)	Non esiste una tempistica da rispettare, ma seguono i tempi tecnici a seconda della correttezza della documentazione presentata	Comunicazione tempestiva della variazione allo sportello dell'ODCEC, per posta via e-mail o via fax	Gratuito
Vidimazioni semestrali	Entro la data di ritiro del semestre successivo	Presentazione del libretto entro le scadenze semestrali del 31 gennaio e 31 luglio	Gratuito
Cancellazione	Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda, allo sportello dell'ODCEC o per posta	Presentazione Domanda in accordo con la normativa in essere, vedi www.odcecge.it	Marca da bollo € 16,00 se richiesto rilascio certificato compiuto tirocinio

Per i tirocinanti e gli aspiranti tirocinanti è inoltre disponibile un servizio per la circolazione delle loro richieste, volto a mettere in contatto le loro esigenze con quelle degli studi interessati al rapporto di praticantato.

Tale servizio, erogato attraverso il sito, consente all'interessato di memorizzare e rendere disponibili per sei mesi, dalla pubblicazione dell'annuncio, le informazioni relative al candidato.

Non esiste un limite numerico alla pubblicazione degli annunci da parte dello stesso utente.

2.4.4 Modalità di pagamento per tasse e contributi

- presso lo sportello della segreteria: contanti, assegno bancario

- presso tutte le banche: bonifico sul c/c intestato all'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Genova, c/o Banca Carige IBAN IT15V0617501406000002368390; Avvisi PagoPa (solo quote annuali di iscrizione albo, elenco speciale).

2.4.5 Formazione Professionale Continua

Responsabile della erogazione: Dott. Carla Ricci

Telefono 010589134

e.mail formazione@odcecge.it

Commissione responsabile: Commissione Formazione

Segreteria Formazione

Telefono 010589134

e-mail formazione@odcecge.it

Tempi e modalità di erogazione: in accordo con la normativa vigente e secondo la modulistica disponibile sia presso la sede dell'Ordine sia sul sito web www.odcecge.it ([Sezione Formazione](#))

Il Consiglio promuove la Formazione Professionale Continua degli Iscritti (FPC). L'Ordine ha il compito di garantire ai propri Iscritti la possibilità di conseguire il limite minimo triennale di crediti formativi mediante un'adeguata offerta di attività ed eventi formativi caratterizzata dalla gratuità.

Potranno comunque essere realizzati anche eventi a pagamento.

L'Ordine realizza il programma della Formazione Professionale Continua, anche di concerto con altri Ordini professionali:

- avvalendosi di strutture e mezzi propri;
- avvalendosi di soggetti terzi.

Nel caso in cui l'Ordine si dovesse avvalere di soggetti terzi, questi realizzano i singoli eventi sotto, il controllo e la responsabilità dell'Ordine nella circoscrizione dello stesso.

Modalità di richiesta di accreditamento degli eventi formativi

Il riferimento per la richiesta di accreditamento di eventi formativi organizzati da soggetti terzi, è l'art. 4-12 del Regolamento per la formazione professionale continua degli iscritti negli Albi tenuti dagli Ordini dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili sul sito www.odcecge.it nella sezione Formazione voce del menù Normativa.

Per gli eventi formativi organizzati a distanza mediante l'utilizzo di internet o altre tecnologie di comunicazione e trasmissione dati simultanee e interattive (e-learning), l'accREDITamento avverrà in conformità alle procedure descritte nelle "Norme di attuazione sull'applicazione delle tecnologie di e-learning alle attività formative" emanate dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili consultabili sul sito www.odcecge.it nella sezione Formazione voce del menù catalogo corsi Fpc – corsi elearning.

Modalità di iscrizione agli eventi

- esclusivamente tramite il sito web – www.odcecge.it – autenticandosi con le credenziali fornite (username e password) ed accedendo ai cataloghi (corsi in aula gratuiti – corsi in aula a pagamento – corsi elearning).

Modalità di cancellazione dagli eventi

- Esclusivamente tramite sito internet (obbligatoria)

Erogazione della Formazione

La rilevazione delle presenze è gestita elettronicamente attraverso tesserini magnetici e/o registri cartacei.

La rilevazione delle presenze per gli iscritti ad altri Albi sarà effettuata su registri cartacei. Gli stessi autocertificheranno successivamente al proprio Ordine di appartenenza la propria partecipazione al fine della registrazione dei crediti formativi

Materiale didattico

Il materiale didattico utilizzato negli eventi formativi, può essere consultato e scaricato, nell'apposita sezione in calce al programma dell'evento consultabile nel Catalogo corsi.

Crediti Formativi

E' possibile consultare il dettaglio dei crediti maturati da ciascun iscritto consultando l'apposita sezione nel profilo personale accessibile con le proprie credenziali (username e password) nell'Area riservata del sito.

Dichiarazione sostitutiva di certificazione dei crediti formativi

La dichiarazione può essere inviata agli uffici dell'Ordine attraverso l'apposita funzione di presentazione telematica delle dichiarazioni disponibile sul sito web istituzionale ovvero utilizzando il modello disponibile sul sito internet www.odcecge.it Area Riservata autocertificazione.

Esonero dalla Formazione Professionale Continua e modalità di richiesta

Coloro che sono in possesso dei requisiti, possono richiedere l'esonero dall'obbligo della FPC secondo quanto previsto dal *Regolamento per la formazione professionale continua degli iscritti negli Albi tenuti dagli Ordini dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili* consultabile sul sito internet www.odcecge.it nella sezione Formazione alla voce del Menù Normativa

Modulistica: sul sito internet www.odcecge.it nella sezione Formazione – voce del menù Modulistica.

Servizio	Tempi massimi di erogazione	Modello	Modalità di presentazione
Istanza di accreditamento di eventi formativi in aula	60 giorni dal protocollo di richiesta	Lettera d'impegno Scheda evento Programma Curricula Relatori	Via fax o via posta o a mano presso gli uffici dell'Ordine o via e-mail formazione@odcecge.it
Istanza di accreditamento di eventi formativi a distanza e-learning	60 giorni dal protocollo di richiesta	Modulo richiesta di accreditamento	Via fax o via posta o a mano presso gli uffici dell'Ordine o via e-mail formazione@odcecge.it
Autocertificazioni crediti formativi	60 giorni dal protocollo di richiesta	Dichiarazione sostitutiva di certificazione dei crediti formativi	Funzione online ovvero Via fax o via posta o a mano presso gli uffici dell'Ordine o via e-mail formazione@odcecge.it
Istanza di esenzione dall'obbligo formativo	60 giorni dal protocollo di richiesta	Richiesta di esenzione dall'obbligo formativo	Via fax o via posta o a mano presso gli uffici dell'Ordine o via e-mail formazione@odcecge.it

4.7 Servizi di raccordo con le altre istituzioni sul territorio

I servizi riconducibili a questa area sono essenzialmente i servizi che sono resi disponibili agli iscritti a seguito di convenzioni, accordi quadro e rapporti istituzionali con altre organizzazioni sul territorio.

L'elenco dei servizi disponibili e le modalità di accesso sono pubblicate sul sito web dell'Ordine nella sezione Servizi.

2.4.8 Servizi di Comunicazione con gli Iscritti

I servizi riconducibili a questa area sono essenzialmente i servizi di comunicazione con gli iscritti attraverso i media utilizzati dall'Ordine.

Strumento/Media	Frequenza di Pubblicazione/Aggiornamento
Servizio mailing massivo	All'occorrenza
Newsletter	Settimanale
Informative	All'occorrenza
Sito Web istituzionale	Tempestivo

2.5 Funzione disciplinare

L'Ordine vigila sull'osservanza della legge professionale e sul legale esercizio dell'attività di Dottore Commercialista e di Esperto Contabile nonché sul decoro e l'indipendenza della Professione.

In tal senso sono attribuiti al Consiglio di Disciplina Territoriale poteri disciplinari nei confronti degli iscritti, al fine di tutelare la correttezza e la professionalità dei comportamenti.

Al Consiglio di Disciplina Territoriale compete il potere di iniziare l'azione disciplinare e ad esso gli sono affidati i compiti di istruzione e decisionale delle questioni disciplinari riguardanti gli iscritti all'Albo tenuto dall'Ordine territoriale.

La carica di consigliere dell'Ordine è incompatibile con quella di consigliere del relativo consiglio di disciplina territoriale, di qualunque territorio e nazionale.

Il procedimento disciplinare si svolge secondo quanto indicato nelle disposizioni contenute del Dlgs. N.139 del 2005 e nel "Regolamento del procedimento disciplina del Consiglio di Disciplina territoriale" entrambi saranno consultabili sul sito web odcecge.it (sezione normativa)

2.6 Servizi a favore delle altre parti interessate

2.6.1 Servizi di raccolta segnalazioni sull'operato degli iscritti

Il servizio è attivo tramite il numero di fax 010-5536020 e l'indirizzo e-mail segreteria@odcecge.it ovvero segreteria.presidenza@odcecge.it

Responsabile del servizio è la Segreteria di Presidenza.

2.6.2 Pubblicità dell'Albo

Il servizio è rivolto ai terzi allo scopo di assicurare la effettiva iscrizione del professionista nell'Albo. La pubblicità è assicurata attraverso l'aggiornamento quotidiano sul sito web istituzionale dei dati dell'Albo e dell'Elenco Speciale e attraverso l'aggiornamento tempestivo dell'Albo Unico nazionale pubblicato dal Consiglio Nazionale.

2.6.3. Organismo di Composizione della Crisi da sovraindebitamento (OCC)

Il Consiglio dell'Ordine il 22.09.2016 ha istituito il proprio Organismo di Composizione della Crisi da sovraindebitamento e di liquidazione del patrimonio del debitore secondo quanto previsto dalla legge n. 3 del 2012. Il Ministero della Giustizia, in data 13.02.2017., ha disposto l'iscrizione dell'Organismo al numero progressivo 93, nella sezione A del Registro ministeriale degli Organismi autorizzati alla gestione della crisi da sovraindebitamento, ai sensi dell'art. 4, comma 2, del Decreto Ministeriale 24 settembre 2014 n. 202.

Il procedimento per la composizione delle crisi da sovraindebitamento permette di rivolgersi ad un organismo apposito o a un professionista abilitato (commercialisti, avvocati, notai) e poi al Tribunale con un piano di rientro che, se accolto, diventerà vincolante per i creditori, anche se non tutti i debiti saranno onorati. Ove il piano non fosse possibile o fosse respinto dal Giudice, il consumatore potrà comunque accedere alla procedura di liquidazione del patrimonio. Durante l'esecuzione della procedura, il giudice sospende ogni azione esecutiva (pignoramento etc.) dei creditori nei confronti dei beni del debitore. Una volta terminata con successo la procedura, il debitore sarà esdebitato, ovvero sarà libero da ogni debito ancora non onorato.

Il regolamento e le modalità di attivazione del servizio sono pubblicati sul sito web istituzionale.

2.7 ALTRI SERVIZI

Altri servizi che non sono indicati nella presente Carta dei Servizi non sono erogabili da parte dell'Ordine in quanto non previsti dalla normativa vigente o dalle norme deontologiche dell'ordinamento professionale.

3 AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi può essere aggiornata dal Consiglio qualora intervengano modifiche normative che abbiano un impatto sui servizi in essa descritti, e comunque nel caso di conflitto con la normativa vigente o con le norme di deontologia queste ultime prevalgano sulla Carta dei Servizi.

La Carta può comunque essere modificata con la introduzione di nuovi servizi che dovessero essere richiesti dagli Iscritti, valutati ed approvati dal Consiglio dell'Ordine e che non siano in contrasto con le normative vigenti e con le norme deontologiche di settore.

4 GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI

La gestione dei reclami e dei suggerimenti è un'azione fondamentale per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi resi dall'Ordine. Tale attività consente, infatti, di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'iscritto, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive.

I reclami e i suggerimenti prevedono un trattamento e una gestione strutturata attraverso i seguenti passaggi.

- Definizione del reclamo: il reclamo è un atto che viene sollecitato da un iscritto all'Ordine per un disservizio arrecato.
- Definizione delle attese degli iscritti rispetto al disservizio: le attese dell'iscritto sono quelle riportate in questa Carta dei Servizi. Le attività di risposta vengono fornite con una spiegazione in tempo reale o dopo analisi del problema.
- Definizione degli standard di qualità: gli standard di qualità sono quelli in vigore all'Ordine e in fase di certificazione.
- Elaborazione delle procedure di reclamo: non esistono dei formulari standard, ma ognuno può effettuare il reclamo a secondo delle sue esigenze, con l'obiettivo di fornire la soluzione rapida dei problemi con la responsabilizzazione del personale nella gestione del reclamo stesso, offrendo dove possibile risposte immediate ed appropriate, in quanto rilasciate da un responsabile di Settore.
- Informazione sulle modalità di presentazione del reclamo: l'iscritto deve rivolgersi al responsabile del Settore interessato del reclamo. Il reclamo può avvenire con modalità diretta (telefonando al settore di competenza) o per e-mail/fax.
- Previsione delle modalità di risposta: secondo i termini del Regolamento vigente e quanto riportato nel seguente documento. Le risposte avvengono per telefono e se necessario facendola seguire da una lettera, per lettera, per e-mail, e solo in casi particolari convocando l'iscritto in sede.
- Definizione della struttura organizzativa demandata alla gestione e alla risposta: secondo la competenza per Settori e/o a secondo del livello alle Commissioni e/o al Consiglio. L'obiettivo è

quello di dare risposte veloci, ma congrue al problema e quindi portando il problema al livello di competenza necessario ad una risposta corretta. L'Ordine non possiede un addetto specifico a questa gestione, vista la complessità dei vari Settori e quindi le risposte vengono date dai responsabili del Settore stesso.

- Registrazione dei reclami. Attraverso la compilazione di un report di Settore da consegnare al Segretario affinché possa verificare costantemente le segnalazioni pervenute, in modo da poter identificare le "aree di disservizio" da tenere sotto controllo, il volume dei reclami, fare un raffronto con gli obiettivi predefiniti e da questo al Consiglio con una nota riepilogativa al fine di porre in atto le azioni per il miglioramento.
- Realizzazione di una efficace risposta: in modo da evitare che l'iscritto percepisca che la sua richiesta e il suo contributo sono caduti nel vuoto. Le risposte saranno (telefono, E-mail o lettera).

In sintesi la gestione dei reclami permette di migliorare la soddisfazione degli interlocutori di riferimento e al tempo stesso rappresenta un modo per monitorare la qualità dei servizi e per diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alla esigenza e ai feedback dei suoi iscritti.