



# **CARTA DEI SERVIZI**

**Approvata nella seduta di Consiglio del 10 marzo 2014**  
**Aggiornata nelle sedute del 11 gennaio 2016 e del 29 aprile 2022**



## Indice

PRESENTAZIONE.....	3
1 <u>PRINCIPI</u> .....	3
1.1 Pubblicità dei servizi erogati.....	3
1.2 Coinvolgimento degli Iscritti e delle altre parti interessate.....	3
1.3 Trasparenza e qualità dei processi di erogazione dei servizi.....	3
1.4 Sfruttamento delle tecnologie informatiche.....	4
2 <u>SERVIZI EROGATI</u> .....	4
2.1 Premessa.....	4
2.2 Attribuzioni del Consiglio e del Consiglio di disciplina territoriale.....	4
2.3 Sede di erogazione dei servizi.....	5
2.4 Servizi erogati agli iscritti.....	5
2.5 Funzione disciplinare.....	13
2.6 Liquidazione degli onorari.....	14
2.7 Servizi a favore delle altre parti interessate.....	15
2.8 Organismo di Composizione della Crisi da sovraindebitamento (OCC).....	15
2.9 Altri servizi.....	15
3 <u>AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI</u> .....	15
4 <u>GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI</u> .....	16



## **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 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;
- i Tribunali 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:

- richiedano 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 dell'Ordine.



Per mettere in pratica tale principio l'ODCEC di Roma, oltre che attenersi alle norme di legge e regolamentari, ha deciso di sviluppare il proprio Sistema di Gestione della Qualità in accordo con la Normativa UNI EN ISO 9001:2015.

Tale sistema di gestione è basato quindi sulla normativa cogente di settore e sulla normativa volontaria dei Sistemi di Gestione per la Qualità.

L'applicazione di tale principio è ottenuta tramite il coinvolgimento:

- dei componenti il Consiglio direttivo dell'Ordine, del Consiglio di Disciplina territoriale, dei Componenti le Commissioni consultive e del Collegio dei Revisori;
- del personale dell'Ordine.

Si rimanda al manuale della Qualità per le informazioni di dettaglio circa la Politica della Qualità, gli obiettivi in vigore e le modalità attuative del Sistema di gestione per la Qualità.

#### **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 Attribuzioni del Consiglio e del Consiglio di disciplina territoriale**

L'art. 12 del decreto legislativo n. 139/2005 prevede le seguenti attribuzioni del Consiglio direttivo 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, trasferimenti 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 i provvedimenti disciplinari (funzione attribuita al Consiglio di disciplina territoriale dell'Ordine dall'art. 8 del DPR n. 137 del 2012);



- 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;
- l) provvede alla organizzazione degli uffici dell'Ordine, alla gestione finanziaria ed a quant'altro sia necessario per il conseguimento dei fini dell'Ordine;
- m) designa i rappresentanti dell'Ordine presso commissioni, enti ed organizzazioni di carattere locale;
- m-bis) predispone l'elenco dei soggetti, alternati per genere almeno nelle prime posizioni, da trasmettere al Presidente del tribunale nel cui circondario è istituito l'Ordine per la nomina del Consiglio di Disciplina, riservando almeno i due quinti dei posti al genere meno rappresentato;
- n) delibera la convocazione dell'Assemblea;
- o) rilascia, a richiesta, i certificati e le attestazioni relative agli iscritti;
- p) 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 degli onorari;
- q) cura, su delega del Consiglio Nazionale, la riscossione ed il successivo accreditamento della quota determinata ai sensi dell'articolo 29;
- r) promuove, organizza e regola la formazione professionale continua ed obbligatoria dei propri iscritti e vigila sull'assolvimento di tale obbligo da parte dei medesimi.

### **2.3 Sede di erogazione dei servizi**

*Presidenza:* P.le delle Belle Arti, 2, piano 3° - 00196 Roma

*Consiglio di Disciplina territoriale:* P.le delle Belle Arti, 2, piano 2° - 00196 Roma

*Segreteria amministrativa:* Via Flaminia, 141, piano 4° - 00196 Roma

*Sportelli Albo e Tirocinio:* Via Flaminia, 141, piano 4° - 00196 Roma

*Eventi Formativi:* P.le delle Belle Arti, 2, piano 3° - 00196 Roma

Le *linee telefoniche delle Segreterie* sono attive nei seguenti giorni e orari:

dal lunedì al giovedì: 9.00 - 13.00 / 14.30 - 15.30

venerdì 09.00 - 13.00

Recapiti: Tel. 06 367211 - Fax 06 36721220

Lo *Sportello delle Segreterie* è aperto al pubblico nei seguenti giorni e orari:

lunedì - giovedì: 8.30 - 15.30

martedì - mercoledì - venerdì: 8.30 - 13.00

### **2.4 Servizi erogati agli iscritti**

#### **2.4.1 Iscrizione, trasferimento, aggiornamento e cancellazione Albo**

Responsabile della erogazione: Dott. Claudio ZAMBOTTO

Telefono: 06.367211



Email: [segrealbo@odcec.roma.it](mailto:segrealbo@odcec.roma.it)  
Commissione responsabile: Commissione Tenuta Albo

Segreteria Area Albo

Telefono: 06.367211  
E-mail: [segrealbo@odcec.roma.it](mailto:segrealbo@odcec.roma.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.odcec.roma.it](http://www.odcec.roma.it)

<b>Servizio</b>	<b>Termini in giorni</b>	<b>Modalità</b>	<b>Tassa/Contributi</b>
Iscrizione Sezione A	75 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione Domanda allo sportello dell'ODCEC in accordo con la normativa in vigore. Vedi <a href="http://www.odcec.roma.it">www.odcec.roma.it</a>	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 vigore. Vedi <a href="http://www.odcec.roma.it">www.odcec.roma.it</a>	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 vigore. Vedi <a href="http://www.odcec.roma.it">www.odcec.roma.it</a> In caso di trasferimento a Roma 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 vigore. Vedi <a href="http://www.odcec.roma.it">www.odcec.roma.it</a> In caso di trasferimento a	Consultare la sezione Tasse e Contributi del sito web istituzionale



		Roma 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.	
Variatione/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'ODCEC, via pec, 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.	Gratuito
Dimissioni	75 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione domanda allo sportello dell'ODCEC o per raccomandata A/R, in accordo con la normativa in vigore ( <a href="http://www.odcec.roma.it">www.odcec.roma.it</a> )	€ 16,00 marca da bollo
Rilascio certificati o attestazioni relative agli iscritti	15 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione domanda allo sportello dell'ODCEC o per raccomandata A/R, in accordo con la normativa in vigore ( <a href="http://www.odcec.roma.it">www.odcec.roma.it</a> )	€ 16,00 marca da bollo € 16,00 marca da bollo € 5,00 diritti di segreteria

#### **2.4.2 Iscrizione, trasferimento, aggiornamento e cancellazione Elenco Speciale**

Responsabile della erogazione: Dott. Claudio ZAMBOTTO  
Telefono: 06.367211  
Email: [segrealbo@odcec.roma.it](mailto:segrealbo@odcec.roma.it)  
Commissione responsabile: Commissione Tenuta Albo

#### Segreteria Area Albo

Telefono: 06.367211  
E-mail: [segrealbo@odcec.roma.it](mailto:segrealbo@odcec.roma.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.odcec.roma.it](http://www.odcec.roma.it)

<b>Servizio</b>	<b>Termini in giorni</b>	<b>Modalità</b>	<b>Tassa/Contributi</b>
Iscrizione Sez. A	75 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione Domanda allo sportello dell'ODCEC in accordo con la normativa in vigore. Vedi <a href="http://www.odcec.roma.it">www.odcec.roma.it</a>	Per ogni annualità consultare la sezione Tasse e Contributi del sito web istituzionale
Iscrizione Sez. B	75 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione Domanda allo sportello dell'ODCEC in accordo con la normativa in vigore. Vedi <a href="http://www.odcec.roma.it">www.odcec.roma.it</a>	Per ogni annualità consultare la sezione Tasse e Contributi del sito web istituzionale
Trasferimento da altro Ordine/ Trasferimento ad altro Ordine sez. A	75 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione Domanda allo sportello dell'ODCEC in accordo con la normativa in vigore. Vedi <a href="http://www.odcec.roma.it">www.odcec.roma.it</a> In caso di trasferimento a Roma 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 sez. B	75 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione Domanda allo sportello dell'ODCEC in accordo con la normativa in vigore. Vedi <a href="http://www.odcec.roma.it">www.odcec.roma.it</a> In caso di trasferimento a Roma 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 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'ODCEC, via pec, 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.	Gratuito
Dimissioni	75 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione domanda allo sportello dell'ODCEC o per raccomandata A/R, in accordo con la normativa in vigore ( <a href="http://www.odcec.roma.it">www.odcec.roma.it</a> )	€ 16,00 marca da bollo
Rilascio certificati o attestazioni relative agli iscritti	15 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione domanda allo sportello dell'ODCEC o per raccomandata A/R, in accordo con la normativa in vigore ( <a href="http://www.odcec.roma.it">www.odcec.roma.it</a> )	€ 16,00 marca da bollo € 16,00 marca da bollo € 5,00 diritti di segreteria

### **2.4.3 Iscrizione, aggiornamento e cancellazione Registro del Tirocinio**

Responsabile della erogazione: Dott. Simonetta RINALDI  
Tel. 06.367211 E-mail [segrepraticanti@odcec.roma.it](mailto:segrepraticanti@odcec.roma.it)  
Commissione responsabile: Commissione Tirocinio



Segreteria Tirocinio

Telefono

06.367211

E- mail

[segrepraticanti@odcec.roma.it](mailto:segrepraticanti@odcec.roma.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.odcec.roma.it](http://www.odcec.roma.it)

<b>Servizio</b>	<b>Tempi massimi di erogazione</b>	<b>Modalità</b>	<b>Tasse/Contributi</b>
Iscrizione	Entro 45 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione	Presentazione domanda allo sportello dell'ODCEC o per posta, in accordo con la normativa in vigore.	€ 180 <i>una tantum</i> € 16,00 bollo
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 secondo della correttezza della documentazione presentata	Comunicazione tempestiva della variazione allo sportello dell'ODCEC, per posta, via e-mail	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 vigore.	Bollo € 16,00

Per i tirocinanti e gli aspirati 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**

- contanti, assegno bancario, POS, presso gli sportelli della segreteria;



- bonifico sul seguente C/C, intestato all'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti  
IBAN: **IT 16 J 05696 03211 000003009X06**;
- avvisi di pagamento PagoPA (contributi annuali di iscrizione albo, elenco speciale)

#### **2.4.5 Formazione Professionale Continua**

Responsabile dell'erogazione: Dott. Riccardo GABRIELLI e Dott. Corrado GATTI

Telefono 06.367211

e-mail [convegni@odcec.roma.it](mailto:convegni@odcec.roma.it)

Riferimento sito istituzionale: [www.odcec.roma.it](http://www.odcec.roma.it) (Sezione FUNZIONI – Formazione Professionale)

#### Segreteria Formazione

Telefono 06.367211

e-mail [convegni@odcec.roma.it](mailto:convegni@odcec.roma.it)

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 mediante proprie Fondazioni e Associazioni o di concerto con altri Ordini e istituzioni locali, ovvero in cooperazione/convenzione/collaborazione con soggetti esterni che operano sotto la direzione, il controllo e la responsabilità dell'Ordine.

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 iscrizione agli eventi

- Esclusivamente tramite il sito web – [www.odcec.roma.it](http://www.odcec.roma.it) - autenticandosi con le credenziali fornite (username e password) e accedendo ai cataloghi (corsi in aula e webinar gratuiti – corsi accreditati a pagamento – corsi in e-learning).

#### Modalità di cancellazione dagli eventi

- Esclusivamente tramite sito internet (obbligatoria)

#### Erogazione della Formazione

La rilevazione delle presenze è gestita elettronicamente attraverso tesserini magnetici ovvero tracciamento online per gli eventi formativi a distanza.



La rilevazione delle presenze per gli Iscritti ad altri Albi sarà effettuata su registri cartacei ovvero tracciamento online per gli eventi formativi a distanza e successivamente comunicata all'Ordine di appartenenza attraverso l'apposito applicativo messo a disposizione dal Consiglio Nazionale.

#### Materiale didattico

Il materiale didattico utilizzato negli eventi formativi, può essere consultato e scaricato, nell'apposita sezione Documenti 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 sullo Sportello Digitale, ovvero utilizzando il modello disponibile sul sito internet [www.odcec.roma.it](http://www.odcec.roma.it) (Sezione FUNZIONI – Formazione Professionale – voce del menù Come fare per..).

#### Esonero dalla Formazione Professionale Continua e modalità di richiesta

Coloro che sono in possesso dei requisiti, possono richiedere l'esenzione 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.odcec.roma.it](http://www.odcec.roma.it) nella sezione FUNZIONI – Formazione Professionale alla voce del Menù Normativa

Modulistica: sul sito internet [www.odcec.roma.it](http://www.odcec.roma.it) nella sezione FUNZIONI – Formazione Professionale – voce del menù Come fare per...

<b>Servizio</b>	<b>Tempi massimi di erogazione</b>	<b>Modello</b>	<b>Modalità presentazione</b>
Istanza di cooperazione per eventi formativi in aula	60 giorni dal protocollo di richiesta	Lettera d'impegno Scheda Evento Programma Curricula Relatori	Via e-mail / PEC <a href="mailto:convegni@odcec.roma.it">convegni@odcec.roma.it</a> <a href="mailto:formazione@pecodcec.roma.it">formazione@pecodcec.roma.it</a>
Istanza di cooperazione per eventi formativi a distanza (webinar ed e-learning)	60 giorni dal protocollo di richiesta	Lettera d'impegno Scheda Evento Programma	Via e-mail / PEC <a href="mailto:convegni@odcec.roma.it">convegni@odcec.roma.it</a> <a href="mailto:formazione@pecodcec.roma.it">formazione@pecodcec.roma.it</a>
Autocertificazioni crediti formativi	60 giorni dal protocollo di	Dichiarazione sostitutiva di	Funzione online, Sportello digitale



	richiesta	certificazione dei crediti formativi	ovvero Via a mano presso gli uffici dell'Ordine o via e-mail <a href="mailto:convegni@odcec.roma.it">convegni@odcec.roma.it</a> <a href="mailto:formazione@pecodcec.roma.it">formazione@pecodcec.roma.it</a>
Istanza di esenzione dall'obbligo formativo	60 giorni dal protocollo richiesta	Richiesta di esenzione dall'obbligo formativo	Via via posta o a mano presso gli uffici dell'Ordine o via e-mail <a href="mailto:convegni@odcec.roma.it">convegni@odcec.roma.it</a> <a href="mailto:formazione@pecodcec.roma.it">formazione@pecodcec.roma.it</a>

#### **2.4.7 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 "Sportelli".

#### **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
• 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 sono affidati i compiti di istruzione e decisione 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 consultabili sul sito web [odcec.roma.it](http://odcec.roma.it) (sezione Normativa)



## 2.6 Liquidazione degli onorari

Responsabile dell'erogazione: Dott. Toni CIOLFI

Telefono 06.367211

PEC [parcelle@pecodcec.roma.it](mailto:parcelle@pecodcec.roma.it)

Riferimento sito istituzionale: [www.odcec.roma.it](http://www.odcec.roma.it) (Sezione FUNZIONI – Liquidazione parcelle)

### Segreteria Liquidazione parcelle

Telefono 06.367211

PEC [parcelle@pecodcec.roma.it](mailto:parcelle@pecodcec.roma.it)

Il Consiglio dell'Ordine è competente a formulare pareri in merito alla liquidazione degli onorari a richiesta degli iscritti o della pubblica amministrazione. Per lo svolgimento di tale funzione il Consiglio dell'Ordine, per la fase istruttoria, si avvale di un consigliere delegato ed eventualmente dell'ausilio di Commissione appositamente costituita.

A seguito dell'entrata in vigore del D.L. 24 gennaio 2012 n.1 (cd "decreto liberalizzazioni"), le Tariffe delle professioni regolamentate nel sistema ordinistico sono state abrogate con decorrenza 25 gennaio 2012.

Il compenso per le prestazioni professionali, pertanto, deve essere pattuito per iscritto al momento del conferimento dell'incarico professionale secondo le indicazioni contenute nell'art. 9 del citato Decreto e nell'art. 25 del nuovo Codice Deontologico.

Il Ministero della Giustizia con D.M. 140/2012 ha adottato il "Regolamento recante la determinazione dei parametri per la liquidazione da parte di un organo giurisdizionale dei compensi per le professioni regolarmente vigilate dal Ministero della Giustizia, ai sensi dell'articolo 9 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27" – GU n. 195 del 22-8-2012 – entrato in vigore il 23 agosto 2012.

Servizio	Tempi massimi di erogazione	Modello	Modalità presentazione	Tasse/Contributi
Istanza di Liquidazione degli onorari	60 giorni dal protocollo di richiesta	Modello di richiesta liquidazione degli onorari	Via posta o a mano presso gli uffici dell'Ordine o via PEC <a href="mailto:parcelle@pecodcec.roma.it">parcelle@pecodcec.roma.it</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>– € 50 una tantum per diritti di segreteria</li><li>– 2% dell'importo liquidato con il minimo di € 50,00</li><li>– € 16,00 bollo</li></ul>
Istanza di parere di congruità	60 giorni dal protocollo di richiesta	Modello di richiesta di parere di congruità	Via posta o a mano presso gli uffici dell'Ordine o via PEC <a href="mailto:parcelle@pecodcec.roma.it">parcelle@pecodcec.roma.it</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>– € 50 una tantum per diritti di segreteria</li><li>– 2% dell'importo</li></ul>



		degli onorari		liquidato con il minimo di € 50,00 – € 16,00 bollo
--	--	---------------	--	---

## **2.7 Servizi a favore delle altre parti interessate**

### **2.7.1 Servizi di raccolta segnalazioni sull'operato degli Iscritti**

Il servizio è attivo tramite l'indirizzo PEC [presidenza@pecodcec.roma.it](mailto:presidenza@pecodcec.roma.it)  
Responsabile del servizio è la Segreteria di Presidenza.

### **2.7.2 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.

## **2.8 Organismo di Composizione della Crisi da sovraindebitamento (OCC)**

Il Consiglio dell'Ordine il 25 maggio 2015 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 8 settembre 2015, ha disposto l'iscrizione dell'Organismo al numero progressivo 1, 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 a 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.

## **2.9 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 prevalgono sulla Carta dei Servizi.





La Carta può comunque essere modificata con l'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 sono 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 fare 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.
- *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 comunicazione, 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 Direttore 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 alle esigenze e ai feedback dei suoi iscritti.