

## **Carta dei servizi e standard di qualità**

[Con deliberazione della Giunta Camerale n.95 del 19 dicembre 2024 è stata approvata la "Carta dei Servizi della Camera di Commercio di Arezzo-Siena" \[1\]](#)

## **Mappa dei processi**

La [mappa dei processi](#) [2] rappresenta l'insieme dei processi attraverso i quali la CCIAA opera, sia al fine di raggiungere gli obiettivi operativi e strategici individuati, sia per gestire le funzioni affidate dalla norma per rispondere al sistema delle imprese. Vi sono associati indicatori (in particolare, quelli del cosiddetto sistema Pareto) con lo scopo di monitorarne l'efficacia, l'efficienza e la qualità.

## **Obbiettivi di eccellenza per il 2025**

Proseguire l'impegno a supporto dello sviluppo sociale ed economico del territorio, ponendo particolare enfasi sulla competitività delle imprese e sull'innovazione: creando condizioni favorevoli ad un equilibrato sviluppo sociale ed economico del territorio supportando le imprese nell'accrescimento della loro competitività sui mercati, aprendosi verso le innovazioni organizzative e tecnologiche e valorizzando le risorse endogene del territorio medesimo.

Intensificare l'adozione di tecnologie innovative nei contesti produttivi e nei servizi, utilizzando la rete camerale dei "Punti Impresa Digitale" (PID) come leva prioritaria per diffondere la cultura digitale e assistere le imprese nell'accesso a strumenti avanzati.

Operare per la diffusione degli strumenti informatici del Registro delle Imprese, promuovendo l'utilizzo di piattaforme online e servizi digitali per semplificare gli adempimenti e potenziare l'e-government.

Promuovere la creazione di imprese innovative, supportando start-up e PMI innovative attraverso azioni di assistenza, formazione e informazione, con particolare attenzione alle normative di semplificazione amministrativa.

Promuovere un'economia inclusiva e sostenibile attraverso la trasformazione ecologica delle imprese, considerando la "doppia transizione" come strategica per la competitività e la crescita internazionale.

Promuovere una maggiore responsabilizzazione sociale e ambientale del sistema economico locale, favorendo specifiche iniziative in coerenza con i 17 obiettivi dell'Agenda 2030, con un focus sulla sostenibilità e sull'efficientamento energetico.

Sostenere le imprese nell'affrontare la transizione energetica, aumentando la consapevolezza sulle alternative all'attuale approvvigionamento e promuovendo lo sviluppo delle Comunità Energetiche Rinnovabili (CER) attraverso lo "Sportello Energia" che fornisce informazioni, assistenza tecnica e consulenza su risparmio energetico e finanziamenti e elabora report "SUSTAIN-ability" per la valutazione del livello di sostenibilità aziendale.

Intensificare la presenza delle imprese nei mercati esteri attraverso l'azione di PromoSienArezzo e ICE, offrendo percorsi di formazione specifica (e-learning e FAD) e incentivando la partecipazione delle imprese a manifestazioni fieristiche internazionali.

Rafforzare la presenza all'estero delle PMI già attive e supportare l'ingresso di nuove imprese sui mercati globali, anche attraverso servizi di assessment e mentoring (es. Stay Export).

Offrire alle imprese e ai professionisti servizi sempre più facilmente accessibili attraverso la completa digitalizzazione, attivando iniziative di supporto per l'acquisizione e l'arricchimento delle competenze digitali di imprese e cittadini.

Proseguire nell'adozione di piattaforme digitali (come DIRE) per la compilazione e l'invio delle pratiche al Registro Imprese.

Supportare le imprese nella transizione al Registro Elettronico Nazionale per la Tracciabilità dei Rifiuti (RENTRI), fornendo istruzioni e supporto per l'iscrizione e l'utilizzo dei nuovi modelli digitali di vidimazione.

Favorire la tutela della legalità e l'efficace regolazione del mercato attraverso l'attività della consultazione territoriale, l'attuazione dei protocolli sottoscritti con amministrazioni pubbliche e forze dell'ordine, e l'incremento della vigilanza metrologico-legale e sulla conformità dei prodotti.

Promuovere l'attività dell'organismo di mediazione e di conciliazione unico per il territorio, per accrescere la risoluzione alternativa dei conflitti, soprattutto in campo economico e commerciale, anche alla luce della Riforma Cartabia che ha ampliato le materie di conciliazione obbligatoria.

Promuovere gli strumenti e gli istituti esistenti per la soluzione delle crisi d'impresa, come la Composizione Negoziazata della Crisi d'Impresa, per prevenire il fallimento delle aziende e sostenerne il risanamento.

Continuare le attività di vigilanza sulla qualità dei dati del Registro Imprese, includendo la pulizia delle PEC irregolari, la verifica dinamica degli ex Albi e Ruoli, e l'aggiornamento costante delle informazioni.

Garantire una costante crescita e valorizzazione del capitale umano attraverso percorsi di formazione del personale e interventi previsti nel PIAO (Piano Integrato di Attività e Organizzazione).

Intensificare i percorsi di miglioramento dei processi e della struttura organizzativa e nell'efficientamento qualitativo e dimensionale dei servizi camerali, anche attraverso l'utilizzo delle forme di lavoro da remoto e lo smart working, con regolamenti specifici e verifiche delle postazioni.

Proseguire nelle attività integrate di comunicazione istituzionale in un'ottica di trasparenza e visibilità delle azioni intraprese, privilegiando un uso diffuso degli strumenti social e digitali per raggiungere un pubblico più ampio.

Assicurare il rispetto e la condivisione da parte degli organi e della struttura dell'ente dei valori costituzionali di legalità, imparzialità e buon andamento dell'azione amministrativa, adottando le misure necessarie a ridurre il rischio di corruzione attraverso la piena attuazione delle linee guida ANAC e il monitoraggio della sezione "Amministrazione Trasparente".

Migliorare costantemente la strutturazione del Sistema Qualità (SQ) interno, adeguandolo alle novità normative e creando un sistema di condivisione delle conoscenze e delle responsabilità. Implementare e utilizzare strumenti di monitoraggio dei servizi per dare evidenza all'efficacia delle azioni realizzate.

Garantire le pari opportunità, il benessere organizzativo e il contrasto ad ogni genere di discriminazione all'interno dell'ente, implementando le misure necessarie e favorendo l'azione del Comitato Unico di Garanzia.

Collaborare con le istituzioni locali per incrementare i flussi turistici nazionali ed internazionali, soprattutto attraverso la promozione del patrimonio culturale, ambientale e storico del territorio, sostenendo manifestazioni di rilevante impatto economico e promozionale.

Promuovere il progetto regionale "Vetrina Toscana" per valorizzare le produzioni agroalimentari di qualità, la ristorazione e le botteghe di vicinato, favorendo l'integrazione tra commercio, turismo e cultura.

Sviluppare azioni finalizzate alla promozione di sistemi di qualificazione e certificazione di prodotto e di filiera, a sostegno del "Made in Italy" e alla promozione della tracciabilità e dell'etichettatura dei prodotti.

Continuare l'operatività delle Commissioni professionali di assaggio del vino e dell'olio extra vergine di oliva per il miglioramento degli standard qualitativi delle filiere.

Proseguire nelle attività di orientamento al lavoro e alle professioni, favorendo il sostegno alla transizione scuola-lavoro e il consolidamento dei rapporti con le istituzioni scolastiche e universitarie (UST Regionale, PUA, ITS, Università di Siena) per un'offerta formativa più calibrata alle esigenze dei territori.

Rafforzare l'imprenditoria femminile, anche attraverso il Comitato Imprenditoria Femminile (IF), quale elemento di crescita economica e sociale del territorio.

Portare avanti un programma di attività a sostegno delle imprese femminili, con nuove progettualità e interventi mirati per favorire la formazione, l'avvio d'impresa e l'utilizzo delle nuove tecnologie, con un focus sull'intelligenza artificiale e la sua applicazione nei processi aziendali.

Proseguire la collaborazione con Unioncamere per sostenere la certificazione della parità di genere nelle imprese e l'uguaglianza nelle opportunità di lavoro.

Garantire le pari opportunità, il benessere organizzativo ed il contrasto ad ogni genere di discriminazione all'interno dell'ente, implementando le misure necessarie e favorendo l'azione del Comitato Unico di Garanzia.

Ultima modifica: Giovedì 22 Maggio 2025

## Condividi

### Reti Sociali

#### Quanto ti è stata utile questa pagina?

Media: 5 (1 voti)

Rate

**Source URL:** <https://www.as.camcom.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>

## Collegamenti

- [1] [https://www.as.camcom.it/sites/default/files/contenuto\\_redazione/carta\\_dei\\_servizi\\_2024\\_versione\\_2024.pdf](https://www.as.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/carta_dei_servizi_2024_versione_2024.pdf)
- [2] [https://www.as.camcom.it/sites/default/files/contenuto\\_redazione/trasparenza/all.1\\_nuova\\_mappa\\_dei\\_processi\\_rev\\_2023.pdf](https://www.as.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/trasparenza/all.1_nuova_mappa_dei_processi_rev_2023.pdf)