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 affidatele 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 2026

1. Innovazione, digitalizzazione e semplificazione

- Evoluzione digitale del tessuto produttivo: spingere sull'integrazione di tecnologie d'avanguardia nei processi industriali e nei servizi. In questo contesto, la rete dei Punti Impresa Digitale (PID) agirà come motore centrale per diffondere la cultura dell'innovazione e guidare le imprese verso strumenti avanzati.
- Semplificazione amministrativa e Registro Imprese: incentivare l'uso dei canali informatici del Registro delle Imprese, promuovendo soluzioni e piattaforme online (come DIRE) per snellire gli adempimenti burocratici e consolidare l'e-government.
- Competenze digitali diffuse: sviluppare iniziative mirate al potenziamento delle competenze digitali sia dei cittadini sia dei professionisti, garantendo un accesso più fluido e democratico ai servizi camerali interamente digitalizzati.
- Incubazione e crescita di imprese innovative: sostenere la nascita e il consolidamento di start-up e PMI innovative tramite programmi di affiancamento, informazione e formazione, sfruttando le agevolazioni previste dalle normative di semplificazione.

2. Transizione ecologica, energetica e sostenibilità

- Accompagnamento alla transizione energetica: guidare il sistema imprenditoriale verso fonti di approvvigionamento alternative. Promuovere la nascita e la diffusione delle CER sul territorio, intese come pilastro per l'efficientamento energetico e l'autonomia green delle imprese.
- Responsabilità sociale e Agenda 2030: sensibilizzare l'economia locale sui temi dell'impatto ambientale e sociale, promuovendo progetti concreti in linea con i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs).
- La "Doppia transizione" come leva competitiva: favorire un modello economico inclusivo in cui la trasformazione ecologica e quella digitale convergano, trasformando la sostenibilità in un vantaggio competitivo sui mercati internazionali.
- Tracciabilità ambientale e RENTRI: accompagnare il tessuto imprenditoriale nella fase di piena operatività del Registro Elettronico Nazionale per la Tracciabilità dei Rifiuti, superata la scadenza d'iscrizione per le micro-imprese. Supporto alla gestione del "doppio regime" transitorio (cartaceo/digitale) per i Formulari di Identificazione dei Rifiuti (FIR) attivo fino al 15 settembre 2026.

3. Internazionalizzazione e Valorizzazione del Territorio

- Proiezioni sui mercati globali: potenziare l'export delle PMI locali in collaborazione con PromoSienArezzo e ICE. L'obiettivo sarà raggiunto attraverso percorsi formativi digitali (FAD ed e-learning) e incentivando la presenza del "Made in Italy" nelle più importanti fiere internazionali.
- Mentoring per l'export: consolidare il posizionamento delle aziende già esportatrici e guidare i nuovi player verso l'internazionalizzazione, offrendo servizi avanzati di assessment e programmi di affiancamento come Stay Export.
- Turismo e cultura integrati: collaborare strettamente con le istituzioni locali per incrementare l'attrattività turistica (nazionale e internazionale), valorizzando il patrimonio storico, ambientale e culturale attraverso il sostegno a eventi di forte richiamo economico.
- Agroalimentare d'eccellenza e "Vetrina Toscana": valorizzare le produzioni locali di qualità e il commercio di vicinato promuovendo il progetto regionale "Vetrina Toscana", creando un legame sinergico tra accoglienza, ristorazione e cultura.
- Certificazione delle filiere e Made in Italy: tutelare e promuovere l'autenticità dei prodotti locali attraverso sistemi di qualificazione, etichettatura trasparente e la continuità operativa delle Commissioni professionali di assaggio per l'olio EVO e il vino.

4. Capitale umano, pari opportunità e orientamento

- Inclusione e imprenditoria femminile: valorizzare il ruolo delle donne nell'economia locale tramite il Comitato Imprenditoria Femminile (IF), strutturando percorsi formativi focalizzati sulle nuove tecnologie e sulle applicazioni pratiche dell'Intelligenza Artificiale nei processi aziendali.
- Certificazione della parità di genere: collaborare con Unioncamere per diffondere la cultura dell'uguaglianza sul posto di lavoro, incentivando le imprese a ottenere la certificazione della parità di genere.
- Pari opportunità e benessere interno: garantire un ambiente di lavoro equo, inclusivo e privo di discriminazioni all'interno dell'ente camerale, valorizzando il ruolo propositivo del Comitato Unico di Garanzia (CUG).
- Sinergia Scuola-Lavoro e orientamento: agevolare l'ingresso dei giovani nel mercato del lavoro consolidando i rapporti con scuole, università e istituti tecnici (UST Regionale, PUA, ITS, Università di Siena), per allineare l'offerta formativa alle reali esigenze occupazionali del territorio.

5. Legalità, Regolazione del mercato e tutela del business

- Prevenzione della crisi d'impresa: diffondere l'utilizzo degli strumenti di diagnosi precoce della crisi, con particolare riferimento alla Composizione Negoziata, per salvaguardare la continuità aziendale e prevenire il dissesto economico.
- Risoluzione alternativa delle controversie: consolidare l'efficacia dell'Organismo unico di mediazione e conciliazione come canale prioritario, rapido ed extragiudiziale per la risoluzione delle liti commerciali. L'azione camerale si concentrerà sulla guida alle imprese nei nuovi ambiti obbligatori (come contratti di rete, franchising, subfornitura e controversie societarie), promuovendo i rilevanti vantaggi fiscali ed esenzioni tariffarie per incentivare la cultura dell'accordo.
- Vigilanza e legalità del mercato: intensificare i controlli metrologici e la verifica della conformità dei prodotti. Questo avverrà in sinergia con la consulta territoriale e attraverso l'attuazione di protocolli d'intesa con forze dell'ordine e pubbliche amministrazioni.
- Qualità e trasparenza dei dati camerali: mantenere elevati standard di affidabilità del Registro Imprese attraverso il monitoraggio costante delle informazioni, la bonifica delle PEC irregolari e la verifica dinamica di ex Albi e Ruoli.

6. Efficienza Organizzativa e Trasparenza Amministrativa

- Sviluppo del personale e PIAO: investire sulla crescita professionale dei dipendenti dell'ente attraverso i piani di formazione continua definiti all'interno del Piano Integrato di Attività e Organizzazione.
- Lavoro agile e ottimizzazione dei processi: migliorare l'efficienza dei servizi camerali evolvendo l'assetto organizzativo, anche attraverso un uso strutturato del lavoro agile, supportato da verifiche periodiche delle postazioni e regolamenti dedicati.
- Anticorruzione e valori costituzionali: assicurare che l'azione amministrativa sia costantemente guidata da legalità, imparzialità e buon andamento, applicando rigorosamente le linee guida ANAC e curando la

sezione "Amministrazione Trasparente".

- Sistema qualità e monitoraggio: perfezionare il Sistema Qualità interno adeguandolo alle evoluzioni normative, promuovendo la condivisione delle responsabilità e utilizzando strumenti avanzati di monitoraggio per misurare l'efficacia reale dei servizi erogati.
- Comunicazione istituzionale aperta: implementare strategie di comunicazione integrate e trasparenti, sfruttando i canali digitali e social per avvicinare l'ente ai cittadini e massimizzare la visibilità delle attività svolte. Avviare l'implementazione dell''Intelligenza Artificiale per semplificare il linguaggio camerale e attivare assistenti virtuali intelligenti. L'obiettivo è garantire a imprese e cittadini un'informazione trasparente, personalizzata e accessibile h24.

Ultima modifica: Martedì 26 Maggio 2026

Condividi

Reti Sociali

Quanto ti è stata utile questa pagina? Select rating
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
[2] https://www.as.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/trasparenza/all.1_nuova_mappa_dei_processi_rev_2023.pdf