



CAMERA DI COMMERCIO  
TOSCANA NORD-OVEST

## DELIBERAZIONE DI GIUNTA

### OGGETTO: CARTA DEI SERVIZI CAMERALI – AGGIORNAMENTO ANNO 2024

Su relazione del Presidente, coadiuvato dal Segretario Generale,

LA GIUNTA CAMERALE

visto il Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 16 febbraio 2018 con il quale, tra l'altro, è stata istituita la Camera di commercio della Toscana Nord-Ovest;

vista la Legge 29 dicembre 1993 n. 580 recante il riordino delle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura e sue successive modifiche e integrazioni;

visto lo Statuto vigente approvato con deliberazione di Consiglio camerale n. 4/2022;

richiamati la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "[Principi sull'erogazione dei servizi pubblici](#)" che ha introdotto la Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini, il successivo D.L. n.163 del 12 maggio 1995, convertito nella Legge n.273/95 con cui è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, il D.Lgs 150/2009, le Linee guida Civit n.88/2010 e 3/2012 e, infine, l'articolo 32, comma 1 del D.Lgs. n.[33/2013](#), che dispone la pubblicazione della Carta dei Servizi e degli standard di qualità dei servizi pubblici;

ricordato che la Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti dell'utenza riguardo i propri servizi e gli standard di qualità degli stessi assumendosi anche l'impegno di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto;

richiamati alcuni dei principi fondamentali che sono alla base dell'erogazione dei servizi, quali, in particolare, il principio dell'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti; la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; la necessità di assicurare l'erogazione dei servizi in maniera continua e regolare; il diritto alla partecipazione del cittadino al procedimento;

condiviso il principio secondo cui la Carta dei Servizi non è un semplice guida, ma è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente/cliente basato sulla definizione degli standard di qualità del servizio, che impegna l'Ente a perseguire nel tempo gli obiettivi di semplificazione delle procedure, promozione e informazione sui servizi, predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction e di riconoscimento del diritto dell'utente/cliente alla tutela dei propri interessi in caso di disservizio mediante lo strumento del reclamo;

ricordato che con delibera n. 52/2023 la Giunta camerale ha adottato la prima Carta dei Servizi della Camera di commercio della Toscana Nord-Ovest, e che la stessa viene in questa sede proposta con alcune modifiche sia allo scopo di semplificare e chiarire nella parte descrittiva alcuni servizi resi dall'Ente ai propri utenti e le modalità di fruizione degli stessi; sia per adeguare la Carta alle modifiche organizzative conseguenti alla completa definizione della micro organizzazione dell'Ente disposta a fine anno 2023;

dato atto che nella revisione 2024 per tutti i servizi sono stati previsti target di tempo di rilascio del servizio (indicatore della qualità erogata dall'Ente) inferiore agli obblighi di legge o – qualora non fissati dalla legge – tempi certi e definiti in modo da assicurare un riscontro tempestivo;

a voti unanimi e palesi, espressi per alzata di mano,



CAMERA DI COMMERCIO  
TOSCANA NORD-OVEST

**DELIBERA**

di approvare l'aggiornamento alla Carta dei Servizi della Camera di commercio della Toscana Nord-Ovest che, allegata al presente atto ne viene a far parte integrante, disponendone la successiva pubblicazione nella Sezione Amministrazione Trasparente ai sensi dell'art. 32 del Dlgs. 33/2013.

IL PRESIDENTE  
VALTER TAMBURINI

IL SEGRETARIO GENERALE  
CRISTINA MARTELLI

*Atto sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.*