

ITALIA

Istituto nazionale
per il Commercio Estero



La carta
dei servizi al cliente

marzo 2011

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi dell'Istituto nazionale per il Commercio Estero (ICE) si ispira alle direttive nazionali ed europee in tema di qualità dei servizi e rappresenta il patto tra l'Ente ed i suoi utenti nella garanzia degli standard e nell'impegno al miglioramento.

Attraverso la Carta l'Istituto informa sulle attività che svolge e definisce i principi cui si ispira nella gestione dei propri servizi a sostegno dell'internazionalizzazione delle imprese.

CHI SIAMO

L'ICE è l'ente pubblico nazionale per il sostegno all'internazionalizzazione delle imprese.

Ha sede centrale a Roma, in via Liszt 21, ed opera attualmente in 87 paesi del mondo con una rete di 117 uffici all'estero e 17 uffici in Italia, garantendo un sostegno globale ad ogni azienda italiana che intenda entrare e radicarsi nei mercati internazionali, fornendo una molteplicità di servizi che vanno dall'informazione di prodotto e di mercato, alla formazione, all'assistenza operativa per l'individuazione di opportunità commerciali ed industriali, alla realizzazione degli eventi promozionali più idonei al mercato prescelto.

L'ICE si relaziona tutti i giorni con piccole e medie imprese, puntando su qualità, flessibilità e trasparenza dei servizi erogati.

Per conoscere ogni dettaglio sull'ICE e i suoi servizi di promozione, assistenza, informazione e formazione e sulle attività in corso è a disposizione degli utenti e dei cittadini il sito web www.ice.gov.it

COME OPERIAMO

Per il raggiungimento dei nostri fini istituzionali, lavoriamo con realtà imprenditoriali e in stretto raccordo con tutti i soggetti pubblici e privati che agiscono in forma organizzata a sostegno dell'internazionalizzazione delle aziende italiane, in particolare: Regioni, Camere di Commercio, Associazioni di categoria, Consorzi, Cooperative, Distretti industriali, Dicasteri economici.

La Certificazione di qualità ISO 9001, ottenuta fin dal 2003 da parte di uno dei più prestigiosi organismi di certificazione, attesta la capacità di operare con efficienza ed efficacia nelle attività formative, informative e promozionali ad alto

valore aggiunto, senza perdere mai di vista l'ascolto e la soddisfazione del cliente.

I NOSTRI OBIETTIVI

Orientare ed assistere il cliente attraverso una gamma di servizi gratuiti e a pagamento, che spaziano dalle informazioni di primo orientamento sul singolo mercato al sostegno specifico alle strategie di penetrazione e di consolidamento delle imprese.

Per informazioni basta un click sul sito, www.ice.gov.it, al punto **"i nostri servizi per te"**

Promuovere le imprese all'estero attraverso l'organizzazione di eventi e di attività coordinate a livello nazionale, durante le quali le imprese possono presentare la loro produzione ed incontrare i potenziali partner esteri.

Informazioni su: **"promuovi la tua azienda"**

Sostenere e valorizzare il Sistema Italia nel suo complesso, diffondendo la peculiarità e l'eccellenza del nostro sistema produttivo anche attraverso missioni all'estero che vedono coinvolte le autorità governative, il sistema bancario ed assicurativo e le associazioni imprenditoriali.

Informazioni su: **"made in Italy"**

Formare i giovani per creare i manager del domani e in-formare le imprese esportatrici per contribuire al loro aggiornamento sulle tematiche più complesse dell'internazionalizzazione.

Informazioni su: **"campus formativo"**

I NOSTRI PRINCIPI

Al fine di assicurarvi servizi di qualità ci impegniamo a garantire regolarmente:

- Competenza
- Chiarezza
- Cortesia
- Riservatezza
- Imparzialità

L'erogazione dei nostri servizi si basa su:

- Soddisfazione delle vostre richieste
- Tempestività
- Trasparenza delle procedure

LO STANDARD QUALITATIVO DEI NOSTRI SERVIZI

Svolgiamo un costante lavoro di monitoraggio dei servizi erogati e del livello della vostra soddisfazione, finalizzato al continuo miglioramento degli standard qualitativi che vi offriamo.

Nel contatto con noi:

- sarete ascoltati con la massima attenzione e sollecitati a darci informazioni puntuali sulla vostra attività e sui vostri obiettivi;
- tutte le informazioni fornite sulla vostra attività saranno trattate con professionalità e riservatezza, in ottemperanza al Codice della privacy (D.Lgs.196/2003);
- le vostre richieste riceveranno un primo riscontro entro 3 giorni lavorativi e saranno evase in tempi prestabiliti;
- qualora le vostre esigenze e fabbisogni non rientrino nei campi specifici di competenza dell'ICE, vi daremo indicazioni sugli enti o istituzioni da contattare ;
- vi forniremo tempestivamente tutte le informazioni aggiornate per soddisfare le vostre esigenze e vi suggeriremo i passi successivi;

AIUTATECI A FORNIRVI UN SERVIZIO MIGLIORE

Per potervi offrire il servizio più completo e l'approccio al mercato più adeguato alle vostre esigenze, chiediamo il vostro impegno attivo:

- illustrate con chiarezza il vostro settore di attività;
- fornite quante più informazioni possibili sui vostri prodotti o servizi: l'indirizzo del vostro sito internet, opuscoli e depliant illustrativi, materiale promozionale e quanto altro riteniate utile e rappresentativo della vostra attività;
- esponete con chiarezza i vostri obiettivi di mercato e/o le caratteristiche del partner potenziale con cui avviare una collaborazione.

I PREZZI

Le informazioni di primo orientamento ed i servizi on line sono gratuiti.

I servizi personalizzati e specializzati sono resi a pagamento.

Il catalogo dei nostri servizi con le relative tariffe è consultabile nella rubrica "I nostri servizi per te" del sito dell'ICE

<http://www.ice.gov.it/servizi>

Esamineremo con attenzione le vostre specifiche esigenze e vi proporremo i servizi più adeguati a soddisfarle: un preventivo analitico dei costi accompagnerà la nostra proposta.

I corrispettivi dei nostri servizi sono ispirati al criterio della massima economicità e trasparenza, e vengono approvati dal Consiglio di Amministrazione dell'ICE e dall'organismo governativo di controllo, in conformità a quanto previsto dalla nostra legge istitutiva.

LA GESTIONE DEI RECLAMI

Ci impegniamo a offrire un servizio che soddisfi pienamente le vostre esigenze.

Qualora vi riteniate insoddisfatti, non esitate a contattarci e a segnalarci il vostro punto di vista, le eventuali carenze e le difficoltà riscontrate, al fine di pervenire ad una soluzione amichevole e conciliare le contestazioni.

Eventuali reclami vanno presentati all'ufficio dell'ICE che ha erogato il servizio, al più presto e al massimo entro 45 giorni. Una risposta scritta è assicurata entro i 30 giorni successivi a quello della vostra contestazione.

IL MIGLIORAMENTO DEI NOSTRI SERVIZI

Migliorare i servizi è il nostro obiettivo prioritario.

L'Ice sottopone la sua **Carta dei Servizi al cliente** e gli **Standard qualitativi dei servizi** a costante revisione, prevede appositi strumenti di valutazione sull'andamento dei servizi e sulla qualità percepita dai clienti.

Per questo abbiamo bisogno della vostra attiva partecipazione e vi invitiamo ad indirizzare suggerimenti e valutazioni sui servizi ricevuti alla casella **osservazioni@ice.it**.

ITALIA 
Istituto nazionale per il Commercio Estero

via Liszt 21
00144 Roma
T 06 5992.1

www.ice.gov.it
www.italtrade.com