

# CARTA DEI SERVIZI

---

**FISMI** Federazione  
Italiana  
Servizi per il  
Made in Italy

## **Introduzione**

La presente Carta dei Servizi rappresenta l'impegno di Fismi - Federazione Italiana Servizi per il Made in Italy - nei confronti dei propri associati, partner e di tutti gli stakeholder. Essa definisce la nostra missione, i valori che ci guidano, i servizi offerti e gli standard di qualità a cui ci atteniamo, garantendo trasparenza e chiarezza nelle relazioni.

Fismi si propone come punto di riferimento essenziale per la valorizzazione, la tutela e la promozione del Made in Italy nel mondo, attraverso un approccio innovativo e orientato al risultato.

## **Chi Siamo: Fismi in Breve**

Fismi è la Federazione Italiana Servizi per il Made in Italy, un'organizzazione dedicata a supportare e potenziare le imprese e gli attori che contribuiscono all'eccellenza italiana nei settori chiave dell'economia. La nostra azione è mirata a rafforzare la competitività, l'innovazione e la presenza globale del Made in Italy, simbolo di qualità, creatività e tradizione.

**Missione:** Promuovere e sostenere lo sviluppo del Made in Italy in Italia e all'estero, fornendo servizi di eccellenza, consulenza strategica e supporto concreto per la crescita delle imprese, la valorizzazione dei territori e la realizzazione di progetti di impatto.

**Visione:** Essere il motore propulsivo per un Made in Italy sempre più riconosciuto, innovativo e sostenibile, capace di generare valore economico, sociale e culturale a livello globale.

## **Il Nostro Ruolo nel Sistema Italia**

Lo scopo principale di FISMI è quello di far convergere in un'unica realtà i diversi portatori di interesse (stakeholders) che quotidianamente entrano in contatto con la realtà del Made in Italy.

È ormai opinione consolidata e autorevole che il "Sistema Italia" (come la stessa locuzione suggerisce) vada gestito in un'ottica organica, non essendo possibile né tantomeno efficace un approccio frazionato.

FISMI subentra in questo contesto come facilitatore di processi che coinvolgono i differenti stakeholders, offrendo agli stessi la possibilità di dialogare, collaborare, scambiarsi idee e servizi e, in ultima istanza, creare quell'humus fertile che permetta ai territori di esprimere al meglio il proprio potenziale.

Un potenziale che si manifesta sotto forma di accoglienza e ricettività, ma anche cultura, turismo, enogastronomia, artigianato, infrastrutture e digitalizzazione.

Come anticipato, gli sforzi sinora condotti hanno riportato risultati solo parziali in quanto non tenevano in considerazione differenti fattori, vincoli e peculiarità. Ma soprattutto, l'approccio segmentato ha condotto a situazioni paradossali dove, a fronte di investimenti settoriali anche importanti, non si sono poi ottenuti i risultati positivi attesi. Ciò ha portato a riflettere sulle cause di questo mancato o parziale raggiungimento, con la conseguenza che si è deciso di cambiare l'approccio, che ora valuta i differenti settori come fortemente interconnessi e facenti parte di un unico sistema.

Un parallelismo molto forte rispetto a questi ambienti territoriali può essere fatto con il sistema dell'alveare. In un alveare, la riproduzione è lasciata all'ape regina, ma tutta la comunità lavora incessantemente perché l'alveare funzioni, in quanto è chiaro a tutte le api che l'indebolimento anche solo di una parte del sistema può rappresentare l'estinzione dello stesso.

## **2. I Nostri Stakeholder**

Per asservire allo scopo di portatore di facilitazione, FISMI ha individuato una classificazione (questa non vuole essere sede esaustiva dell'elencazione ma puramente indicativa) delle categorie di stakeholders che entrano a far parte del sistema Fismi a vario titolo:

### **2.1 Imprese, Artigianato e Agricoltura**

- **Piccole e Medie Imprese (PMI):** Aziende manifatturiere, di servizi, commerciali.
- **Grandi Aziende:** Gruppi industriali e multinazionali con produzione in Italia.
- **Consorzi e Reti d'Impresa:** Aggregazioni di aziende per obiettivi comuni.
- **Cooperative:** Entità basate sulla collaborazione e la mutualità.
- **Associazioni di Categoria:** Confindustria, Confartigianato, Confcommercio, Coldiretti, CNA, ecc.
  
- **Artigiani e Botteghe Storiche:** Maestri artigiani e imprese con produzioni tradizionali e innovative.
- **Aziende Agricole:** Produttori agricoli, vitivinicoli, olivicoli, zootecnici.
- **Filiere Agroalimentari:** Tutti gli attori coinvolti dalla produzione alla distribuzione.
- **Startup e Spin-off Innovativi:** Nuove imprese con elevato potenziale di crescita e innovazione.

## 2.2 Territori: Istituzioni Pubbliche e Private

- Istituzioni Pubbliche
- Enti Locali: Comuni, Province, Città Metropolitane.
- Regioni: Giunte e Consigli Regionali.
- Enti Parco e Aree Protette: Gestori di patrimoni naturali e culturali.
- Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura: Organismi di supporto alle imprese.
- Ministeri e Agenzie Governative: Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, Ministero del Turismo, Ministero delle Imprese e del Made in Italy, ICE-Agenzia, ENIT, ecc.
- Enti di Sviluppo Territoriale: Agenzie regionali o locali per lo sviluppo.
- Associazioni e Istituzioni Private:
- Fondazioni: Enti con finalità culturali, sociali, di ricerca.
- Enti Culturali: Musei, teatri, gallerie d'arte, associazioni culturali.
- Associazioni di Promozione Territoriale: Pro Loco, consorzi turistici locali.
- Organizzazioni del Terzo Settore: Enti non profit che operano per il bene comune.

## 2.3 Mass Media e Operatori dell'Informazione

- Stampa Quotidiana e Periodica: Giornali nazionali e locali, riviste di settore (economia, lifestyle, turismo).
- Televisione e Radio: Emittenti nazionali e locali, canali tematici.
- Agenzie di Stampa: ANSA, Adnkronos, Reuters, ecc.
- Media Digitali: Testate online, blog di settore, podcast.
- Influencer e Content Creator: Figure con un seguito significativo sui social media e piattaforme digitali.
- Case Editrici: Editori di libri e pubblicazioni sul Made in Italy.
- Uffici Stampa e Agenzie di Relazioni Pubbliche: Professionisti della comunicazione.

## 2.4 Operatori del Settore Turistico

- Tour Operator e Agenzie di Viaggio: Organizzatori e venditori di pacchetti turistici.
- Strutture Ricettive: Hotel, agriturismi, B&B, residence, campeggi.
- Guide Turistiche e Accompagnatori: Professionisti dell'accoglienza e della narrazione del territorio.
- Consorzi Turistici e DMO (Destination Management Organizations): Enti per la promozione e gestione delle destinazioni.
- Compagnie di Trasporto Turistico: Bus turistici, noleggio con conducente.
- Organizzatori di Eventi e Congressi: PCO (Professional Congress Organizers), agenzie eventi.

## 2.5 Operatori della Formazione

- Università e Dipartimenti Universitari: Offerta di corsi di laurea, master, dottorati.
- Enti di Formazione Professionale Accreditati: Corsi di specializzazione, riqualificazione.
- Scuole e Accademie Specialistiche: Design, moda, enogastronomia, artigianato.
- Piattaforme di E-learning: Corsi online e formazione a distanza.
- Centri di Ricerca e Sviluppo: Enti che offrono formazione su nuove tecnologie e metodologie.
- Associazioni Professionali: Corsi di aggiornamento per i propri iscritti.

## 2.6 Fornitori di Logistica e Trasporti

- Aziende di Trasporto Merci: Su gomma, ferrovia, via mare, via aerea.
- Corrieri Espressi: Servizi di spedizione nazionali e internazionali.
- Spedizionieri Doganali: Gestione delle pratiche di import/export.
- Operatori Portuali e Aeroportuali: Gestori di infrastrutture logistiche.
- Compagnie Aeree, Ferroviarie e Marittime: Per il trasporto di persone e merci.
- Operatori di Trasporto Pubblico Locale: Bus, tram, metropolitane.
- Servizi di Noleggio con Conducente (NCC) e Taxi: Per il trasporto di persone.

## 2.7 Altri Stakeholder Rilevanti

- Istituti di Credito e Finanziari: Banche, fondi di investimento, società di leasing, venture capital.
- Consulenti e Studi Professionali: Commercialisti, avvocati, consulenti del lavoro, consulenti aziendali.
- Centri di Ricerca e Sviluppo Tecnologico: Poli tecnologici, parchi scientifici.
- Incubatori e Acceleratori d'Impresa: Supporto alla nascita e crescita di startup.
- Associazioni di Consumatori: Rappresentanza degli interessi dei consumatori.
- Organizzazioni Internazionali: Enti sovranazionali che promuovono il commercio e la cooperazione.
- Singoli Cittadini e Comunità Locali: Beneficiari indiretti delle attività di valorizzazione territoriale.

## 3. I Nostri Valori Fondamentali

I principi che guidano ogni nostra azione e decisione sono:

- **Eccellenza e Qualità:** Impegno costante nel fornire servizi di altissimo livello, garantendo professionalità, competenza e attenzione ai dettagli in ogni fase del nostro operato.
- **Approccio Sistemico Manageriale:** Adottiamo un approccio olistico e manageriale nella gestione della federazione e nel supporto ai nostri associati. Questo ci permette di essere pervasivi sui territori, comprendendo le specificità locali e agendo con una visione d'insieme, e di essere efficaci ove non sia solo necessario raggiungere scopi sociali ma occorre dare seguito in modo concreto ed efficiente alla realizzazione di opere siano esse tangibili o intangibili. Dalla progettazione all'esecuzione, miriamo a risultati misurabili e duraturi, riconoscendo l'interconnessione tra tutti gli elementi del sistema Made in Italy.

- **Innovazione:** Ricerca continua di soluzioni all'avanguardia e metodologie innovative per affrontare le sfide del mercato globale e anticipare le esigenze dei nostri associati.
- **Sostenibilità:** Promozione di pratiche economiche, sociali e ambientali responsabili, per un Made in Italy che sia non solo eccellente ma anche etico e rispettoso.
- **Networking e Collaborazione:** Creazione di sinergie e reti tra imprese, istituzioni, professionisti e territori, convinti che la collaborazione sia la chiave per il successo collettivo.
- **Trasparenza e Integrità:** Agiamo con la massima onestà, chiarezza e responsabilità in tutte le nostre interazioni.

#### 4. I Nostri Servizi

Fismi offre una gamma completa di servizi, progettati per rispondere alle diverse esigenze delle imprese e degli operatori del Made in Italy:

##### **Consulenza Strategica e Direzionale:**

- Analisi di mercato e posizionamento.
- Piani di sviluppo e internazionalizzazione.
- Consulenza su normative e certificazioni (es. origine, qualità).

##### **Formazione e Aggiornamento Professionale:**

- Corsi e workshop su temi specifici del Made in Italy (design, marketing, export, sostenibilità).
- Programmi di sviluppo delle competenze manageriali e tecniche.

##### **Supporto all'Internazionalizzazione:**

- Identificazione di nuovi mercati e opportunità.
- Organizzazione di missioni commerciali e partecipazione a fiere internazionali.
- Assistenza legale e fiscale per l'export.

##### **Promozione e Comunicazione:**

- Attività di marketing territoriale e di settore.
- Campagne di comunicazione per la valorizzazione del brand Made in Italy.
- Creazione di piattaforme e strumenti digitali per la visibilità delle imprese.

## **Networking e Creazione di Reti:**

- Eventi di incontro e scambio tra associati e stakeholder.
- Facilitazione di partnership e collaborazioni strategiche.
- Accesso a una rete qualificata di professionisti e operatori.
- Ricerca e Sviluppo:
- Promozione di progetti di ricerca applicata e innovazione tecnologica.
- Supporto all'accesso a fondi e finanziamenti per l'R&S.
- Tutela e Vigilanza:
- Azioni a difesa del Made in Italy contro contraffazioni e imitazioni.
- Sensibilizzazione e informazione sulla protezione della proprietà intellettuale.

## **5. Standard di Qualità**

- Fismi si impegna a garantire standard di qualità elevati attraverso:
- Professionalità: Personale qualificato e costantemente aggiornato.
- Efficienza: Tempi di risposta rapidi e gestione ottimale delle risorse.
- Personalizzazione: Servizi adattati alle specifiche esigenze di ogni associato.
- Monitoraggio e Valutazione: Controllo continuo della qualità dei servizi erogati e misurazione della soddisfazione degli utenti.
- Miglioramento Continuo: Feedback degli utenti e analisi interna per un costante perfezionamento.

## **6. Diritti e Doveri dell'Utente**

### **Diritti:**

- Ricevere informazioni chiare, complete e aggiornate sui servizi offerti.
- Accedere ai servizi in modo equo e trasparente.
- Ottenere risposte tempestive alle proprie richieste.
- Esprimere suggerimenti, osservazioni e reclami.
- Vedere tutelata la propria privacy e la riservatezza dei dati.

### **Doveri:**

- Fornire informazioni accurate e complete per l'erogazione dei servizi.
- Collaborare attivamente con il personale di Fismi.
- Rispettare le procedure e le tempistiche indicate.
- Utilizzare i servizi in modo responsabile e conforme alle finalità.

## 7. Procedure di Reclamo e Suggerimento

Fismi considera i reclami e i suggerimenti un'opportunità per migliorare i propri servizi.

Come presentare un reclamo/suggerimento:

- Via email all'indirizzo dedicato: [info@fismi.it](mailto:info@fismi.it)
- Tramite il modulo online disponibile sul nostro sito web: [FISMI](#)
- Tempi di risposta: Fismi si impegna a fornire un riscontro preliminare entro 20 giorni lavorativi e una risposta definitiva entro 45 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo/suggerimento.

## 8. Contatti

Per qualsiasi informazione o richiesta, potete contattarci ai seguenti recapiti:

Federazione Italiana Servizi per il Made in Italy

Via Sant'Ambrogio 30/32 Legnano (Mi)

+39 345 6676739

[info@fismi.it](mailto:info@fismi.it)

<https://www.fismi.it/>

Seguiteci sui nostri canali social per rimanere aggiornati sulle nostre attività e iniziative.

*Questa Carta dei Servizi è soggetta ad aggiornamenti e revisioni periodiche per garantire la massima aderenza alle esigenze degli associati e all'evoluzione del contesto di riferimento.*