



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA DI VARESE

Piano Triennale di prevenzione della corruzione e dell'illegalità

integrato con il Programma per la trasparenza e l'integrità

2014-2016

Camera di Commercio di Varese

**Adottato con deliberazione della Giunta camerale
n. 3 del 23 gennaio 2014**

- [Premessa](#)

- [Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

- [Processo di adozione del Piano Anticorruzione e del Programma Trasparenza](#)
 - [Soggetti coinvolti nella stesura](#)
 - [Cultura della trasparenza e dell'integrità](#)

- [Piano anticorruzione](#)
 - [Gestione del rischio](#)
 - [Formazione](#)
 - [Codice di comportamento](#)

- [Programma trasparenza](#)
 - [Principali attività](#)
 - [Principali novità](#)
 - [Processo di attuazione](#)
 - [Interventi da effettuare](#)
 - [Dati sul livello di soddisfazione](#)
 - [Accessi al sito: sezione "Amministrazione trasparente"](#)

[Premessa](#) →

[Organizzazione e
funzioni della Camera
di Commercio](#) →

[Processo adozione
del piano e del
programma](#) →

[Piano anticorruzione](#) →

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di
comportamento](#)

[Programma
trasparenza](#) →

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di
soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

La legge n. 190 del 6 novembre 2012 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione” prevede per le pubbliche amministrazioni una serie di adempimenti e l’adozione di un meccanismo di controllo interno finalizzati a monitorare e a prevenire i fenomeni di corruzione ed illegittimità.

Un primo adempimento è costituito dalla **predisposizione entro il 31 gennaio di un Piano triennale di prevenzione della corruzione** con il quale l’ente fornisce una valutazione dei rischi di corruzione, in termini di impatto e di probabilità, con riferimento agli ambiti di attività ritenuti a più elevato rischio e la previsione per ciascuno di essi delle iniziative da adottare per prevenirli.

Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e dell’Illegalità per 2014-2016 è stato pertanto redatto tenendo conto delle diverse previsioni normative entrate in vigore dopo la legge n.190 ed integrato con il programma triennale per la trasparenza e l’integrità. Un particolare sforzo è stato dedicato a coordinare i diversi documenti dell’ente in tema di programmazione in modo tale che il presente documento sia fortemente integrato con il [piano performance](#) e con la politica per la qualità e con le indicazioni contenute nel bilancio pluriennale.

Il presente documento, consultabile anche in modalità interattiva, è reso disponibile sul sito camerale, nella sezione [Amministrazione Trasparente](#).

La Camera di Commercio di Varese è oggi, prima di tutto, l’interlocutore dei soggetti che operano sul mercato: dalle **64mila imprese**, con i loro collaboratori, che in provincia di Varese producono, trasportano e scambiamo beni e servizi, ai **liberi professionisti** e ai **cittadini** intesi quali consumatori.

Gli obiettivi dell’ente sono stati definiti con il [Programma pluriennale 2013-2017](#) della Camera di Commercio che rappresenta il documento di indirizzo politico all’interno del quale vengono stabilite le priorità di intervento, ovvero gli ambiti sui quali si intende focalizzare l’azione politica dell’Ente e gli obiettivi strategici.

Le numerose funzioni dell’Ente si possono riassumere nella seguente mission:

- **“promuovere il sistema Varese”** sostenendone lo sviluppo attraverso il raccordo e la collaborazione con tutti gli interlocutori istituzionali e associativi;
- **favorire lo sviluppo delle imprese** e del contesto in cui operano attraverso iniziative nei campi dell’internazionalizzazione, dell’innovazione, dell’accesso al credito, dell’adeguamento infrastrutturale e del marketing territoriale;
- **rendere più competitive le imprese** operando sul versante della mediazione per la risoluzione rapida ed economica della conflittualità tra le stesse e con i consumatori;

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

- **valorizzare il proprio patrimonio informativo** analizzando e mettendo le banche-dati a disposizione della crescita del sistema economico locale;
- **fornire strumenti di trasparenza nelle transazioni commerciali** contribuendo così al corretto funzionamento del mercato.

Il sistema di valori cui è ispirata l'azione dell'Ente è riconducibile principalmente ai seguenti principi ispiratori:

- **Investimento massiccio su quattro grandi meta-obiettivi: internazionalizzazione, innovazione, occupazione e semplificazione;**
- **Razionalizzazione:** attenzione costante nell'utilizzo delle risorse pubbliche;
- **Trasparenza e semplificazione:** intesa come totale accessibilità alle informazioni sull'operato dell'Ente e miglioramento dell'efficienza dei servizi erogati per garantire agli operatori economici regole semplici e facilmente applicabili.

Per dare piena attuazione ai principi di trasparenza e certezza delle proprie procedure, di qualità e imparzialità delle prestazioni e di efficacia ed economicità della gestione delle risorse assegnate la Camera di Varese ha avviato sin dal 2004 un percorso, che ha condotto l'Ente all'ottenimento della Certificazione di Qualità, per assicurare una sempre maggiore standardizzazione e monitoraggio delle proprie attività quali strumenti per contrastare possibili fenomeni di corruzione e illegalità.

In quest'ottica la Camera di Commercio di Varese ha intrapreso nel corso degli anni diverse iniziative finalizzate a garantire la trasparenza della propria azione, ne sono un esempio:

- la definizione e la pubblicazione sul proprio sito dei termini di conclusione di ciascun procedimento, l'individuazione del responsabile dell'istruttoria e dell'adozione del provvedimento finale;
- il monitoraggio del rispetto dei termini di conclusione di ciascun procedimento;
- la pubblicazione sul sito delle modalità di adempimento dei procedimenti (istruzioni, direttive, circolari ecc.);
- il puntuale rispetto degli obblighi normativi in materia di pubblicazione e accessibilità delle informazioni.

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Attori interni

Il [Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi](#), adottato con deliberazione n. 53 del 16 giugno 2011, ha previsto all'art. 3 che "la Camera di Commercio di Varese in armonia con la normativa vigente promuove la diffusione della cultura della trasparenza e dell'integrità, anche a garanzia della legalità".

Nello stesso documento il Segretario Generale - responsabile della formazione, adozione e attuazione del programma per la trasparenza - "assicura l'ottimale realizzazione del Ciclo di gestione della performance con particolare riferimento agli adempimenti inerenti la pubblicità e la trasparenza".

La trasparenza è quindi confluita negli obiettivi di ente e della dirigenza e, a cascata, in quelli di parte del personale.

In sede di programmazione strategica per il triennio 2014-2016 la Camera di Commercio di Varese ha elaborato obiettivi, indicatori e target in ambito di trasparenza, nonché alla trasparenza delle informazioni relative alla performance, come risulteranno dalla rendicontazione a consuntivo dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati. Si rinvia pertanto al [Piano ed alla Relazione sulla performance](#).

L'inserimento della trasparenza fra gli obiettivi, la creazione di una struttura trasversale in staff al Segretario Generale che cura le tematiche sulla performance e l'assegnazione della applicazione delle disposizioni di legge riguardanti gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni all'ufficio Qualità, rappresentano la chiara volontà della Camera di Commercio di Varese di tradurre principi e regole in materia di trasparenza in principi e comportamenti, orientati a produrre risultati concreti e misurabili oltre che accessibili e verificabili dagli utenti.

La normativa sull'anticorruzione prevede poi l'individuazione in ogni ente pubblico di un responsabile per la prevenzione della corruzione, che con deliberazione di Giunta camerale in data 14 febbraio 2013 è stato individuato sempre nella figura del Segretario Generale.

Il **responsabile per la prevenzione della corruzione**, sulla base della normativa vigente, svolge in particolare le seguenti attività:

- **predisposizione del Piano triennale di prevenzione della corruzione e dell'illegalità**" (adottato dall'organo di indirizzo politico entro il 31 gennaio di ogni anno) e proposta delle eventuali modifiche;
- **verifica dell'efficace attuazione del piano** e della relativa idoneità, segnalando agli organi competenti i casi di mancato o ritardato adempimento degli obblighi di pubblicazione;
- **assicura la regolare attuazione dell'accesso civico** previsto dall'art. 5 del D.Lgs 33/2013;
- **pubblicazione sul sito internet, entro il 15 dicembre di ogni anno, di una relazione sui risultati dell'attività svolta.**

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Attori interni

Nello svolgimento dei propri compiti il responsabile si avvale della collaborazione dei **dirigenti** e/o dei **referenti individuati**, con particolare riferimento al controllo sull'attuazione del piano e sul regolare e tempestivo flusso delle informazioni da pubblicare, ai fini del rispetto dei termini stabiliti dalla legge.

Nella stesura del piano anticorruzione sono stati direttamente coinvolti i responsabili delle attività considerate prioritarie, in quanto ritenute ad elevato rischio come definito nel **Registro dei rischi di corruzione** di cui si tratterà dettagliatamente nel proseguo.

All'attuazione del presente "Piano triennale di prevenzione della corruzione e dell'illegalità" concorrono i Responsabili di tutti i Servizi per l'individuazione, l'elaborazione, l'aggiornamento e la verifica ciascuno per i dati di propria competenza.

Il monitoraggio sarà, invece, effettuato dal servizio **Gestione Qualità**, in raccordo con la **Programmazione e Audit strategico**.

L'**Organo di valutazione strategica**, nominato con deliberazione di Giunta n. 47 del 13 giugno 2013 in forma monocratica, monitora l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e dell'integrità dei controlli interni.

I Report del monitoraggio sono inviati all'OIV, che svolgerà attività di audit sul processo di elaborazione e attuazione del programma nonché sulle misure di trasparenza adottate dall'Ente e i risultati confluiranno nella Relazione Annuale, oltre ad essere trasmessi alla Giunta.

[Premessa](#) →

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#) →

[Processo adozione del piano e del programma](#) →

[Piano anticorruzione](#) →

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#) →

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Attori esterni

La legge n. 190/2012 e la legge n. 125/2013 hanno individuato nell'**Autorità Nazionale Anticorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle amministrazioni pubbliche**, il soggetto deputato al coordinamento e al controllo della corretta e completa attuazione da parte delle pubbliche amministrazioni delle competenze in materia di anticorruzione valutazione e trasparenza. Nella redazione del presente piano si è fatto pertanto riferimento alle indicazioni emanate in proposito dall'autorità.

L'ente camerale ha attivato un processo che parte dal confronto con i soggetti che rappresentano gli interlocutori privilegiati della Camera di commercio o in quanto rappresentanti del sistema economico imprenditoriale, quali le associazioni di categoria e dei consumatori, o in quanto rappresentanti delle istituzioni locali e quindi interessati ad accrescere il grado di competitività del contesto locale. A questo processo partecipano in prima persona gli amministratori, il Segretario Generale, i Dirigenti ed i responsabili di servizio.

Tutto il lavoro di predisposizione del Programma pluriennale dell'ente che definisce le linee di intervento quinquennali e quello volto alla revisione delle stesse in occasione della stesura della Relazione previsionale e programmatica nasce da un continuo lavoro di ascolto e sintesi degli interessi e delle istanze del sistema economico di riferimento.

Gli **amministratori** vengono periodicamente coinvolti nella condivisione dei risultati di indagini di customer satisfaction, sulla contabilizzazione dei costi in relazione ai servizi resi, sulla contrattazione collettiva ed ogni altra informazione relativa all'organizzazione, alle performance e alla gestione economico-finanziaria dell'ente, per consentire loro una riflessione critica volta a migliorare strategie e metodi di pianificazione.

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Canali e strumenti di promozione della cultura della trasparenza e dell'integrità

Nel sito camerale è stata creata l'apposita sezione [Amministrazione Trasparente](#), organizzata tenendo conto in particolare dei dettati normativi del D.Lgs 33/2013, all'interno della quale vengono pubblicizzati anche il piano performance e il presente documento.

La Camera di Commercio di Varese per promuovere lo sviluppo della cultura della trasparenza e dell'integrità, non si limita alla mera pubblicazione delle informazioni sul sito, ma si pone l'obiettivo di raggiungere gli operatori economici attraverso la multicanalità.

La **multicanalità** è la risposta alla sempre maggiore esigenza di informazioni chiare e aggiornate che proveniente da un pubblico eterogeneo per soddisfare il quale è necessaria la differenziazione dei canali di contatto.

I canali possono essere così riassunti:

- Contatto diretto attraverso gli **Infopoint** delle varie sedi camerali distribuite sul territorio provinciale.
- **Sito internet, web tv, newsletter e le pubblicazioni di settore** (www.facebook.com/vacamcom - www.twitter.com/vacamcom - www.youtube.com/vacamcom - www.osserva-varese.it)
- Contact Center (contact@va.camcom.it)
- Relazione con i Media
- Servizi on line

Iniziative di promozione della cultura della trasparenza e dell'integrità

La Camera di Commercio di Varese promuove lo sviluppo della cultura della trasparenza e dell'integrità organizzando una serie di iniziative (dettagliate nella tabella che segue) che vedono il coinvolgimento del sistema imprenditoriale del territorio e dei cittadini della provincia per far conoscere meglio i servizi offerti dall'Ente e raccogliere dai propri stakeholder valutazioni e proposte per l'individuazione di possibili percorsi di miglioramento.

Le iniziative realizzate e che saranno ulteriormente implementate nei prossimi anni, in un percorso di miglioramento continuo, prevedono anche la diffusione della conoscenza (art. 11 del D.Lgs n. 150/2009) del Piano della Performance - e quindi degli obiettivi e dei programmi d'azione dell'ente oltre che dei risultati conseguiti dallo stesso.

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Processo adozione del piano e del programma Cultura della trasparenza e dell'integrità

Descrizione	Destinatari	Risultato atteso	Struttura competente	Attività realizzate
Riorganizzazione della sezione del sito "Amministrazione Trasparente"	Imprese, cittadini, associazioni di categoria, ordini professionali, amministratori, personale dipendente	Adeguare alle norme e migliorare accessibilità e fruibilità della sezione	Gestione Documentale e Qualità dei Servizi	Nel corso del 2013 è stata costantemente integrata e arricchita di contenuti in linea con quanto previsto dal D.Lgs 33/2013
Iniziativa "Porte aperte alla Camera di Commercio di Varese"	Studenti delle scuole secondarie	Aumentare la conoscenza dei servizi offerti dalla CdC;	Tutela del Mercato e Sviluppo dell'Occupazione	Nel corso del 2013 sono state realizzate n. 3 visite guidate con il coinvolgimento di n. 8 classi con una partecipazione complessiva di n. 175 studenti delle scuole superiori.
Informazione economica settimanale sulle attività e sui servizi della Camera di Commercio di Varese	Imprese, ordini professionali, associazioni, consumatori, cittadini, studenti	Aumentare la conoscenza dei servizi offerti dalla CdC	Affari Generali	Nel 2013 sono stati realizzati n. 46 servizi sulla WebTV camerale, appuntamento di informazione economica settimanale della Camera di Commercio di Varese, per la presentazione dei servizi e delle iniziative dell'Ente. I suddetti video sono visionabili nella sezione WEBTV del sito camerale e sul canale "youtubevacamcom".
Realizzazione della "Mini-Guida" sulla Camera di Commercio di Varese	Imprese, cittadini, associazioni di categoria, ordini professionali, amministratori, personale dipendente	Aumentare la conoscenza dei servizi offerti dalla CdC	Affari Generali e Programmazione e Audit Strategico	Nel 2012 è stata realizzata una piccola guida pensata per illustrare, in maniera facile e chiara, ruolo, attività e servizi offerti dalla Camera di Commercio di Varese. La mini-guida è consultabile nella sezione "Chi siamo" del sito camerale.
Potenziamento dei canali di comunicazione interna all'Ente (es. intranet camerale) per diffondere e condividere i risultati del sistema di monitoraggio e dei principali indicatori di attività dell'Ente	Personale dell'Ente	Aumentare la consapevolezza interna; prevenire comportamenti a rischio.	Affari Generali e Gestione Documentale e Qualità dei Servizi	Nuovo sito e Intranet camerale

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

La Giunta camerale con deliberazione n. 23 del 14 marzo 2013 ha adottato il primo **Piano per la prevenzione della corruzione per il triennio 2013-2015**, elaborato tenendo conto delle indicazioni di Unioncamere Nazionale, in tema di una prima valutazione dei rischi di corruzione e di illegalità, con riferimento alle attività e ai processi ritenuti a più elevato rischio, alle strutture ed ai processi coinvolti, alle caratteristiche del rischio in termini di probabilità e di impatto.

Tenuto inoltre conto che la legge 190/2012 contiene anche diverse disposizioni in materia di trasparenza intesa quale strumento di lotta all'illegalità ed alla corruzione, il Piano anticorruzione è stato integrato il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità per il triennio 2013-2015 come peraltro raccomandato dall'A.N.AC. Autorità Nazionale Anticorruzione per la valutazione e la trasparenza delle amministrazioni pubbliche.

Con deliberazione n. 72 dell'11 settembre 2013, l'A.N.AC ha adottato il **Piano Nazionale Anticorruzione** che ha come funzione principale quella di assicurare l'attuazione coordinata delle strategie di prevenzione della corruzione nella pubblica amministrazione elaborate a livello nazionale e internazionale. Le suddette indicazioni devono essere seguite e calate nelle specifiche realtà dai vari soggetti pubblici nella redazione dei rispettivi piani a livello decentrato.

Proseguendo sul percorso intrapreso, l'Ente camerale ha rivisto il "**registro dei rischi di corruzione**", che, sulla base delle indicazioni fornite dalla normativa, da A.N.AC. e da Unioncamere Nazionale, riporta:

- il rischio identificato con una breve descrizione, con riferimento ad alcune attività istituzionali e di supporto gli uffici/servizi coinvolti e le relative attività
- le caratteristiche del rischio in termini di impatto e di probabilità
- il tipo di risposta che si pensa possa essere attivata (formazione, procedure, controlli, rotazione incarichi e procedure disciplinari).

Questa prima mappatura dei processi ha costituito la base di lavoro per dettagliare gli interventi da attuare, individuando per ciascuno di essi azioni da adottare, tempi di realizzazione e relativi responsabili dell'attuazione.

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Registro dei rischi di corruzione

Ufficio/Servizio	Attività	Descrizione del rischio	Impatto	Probabilità	Tipo di risposta
Tutti gli uffici/servizi	Acquisto di beni, servizi e lavori	Induzione a favorire fornitori specifici	Alto	Media	Formazione, procedure e controlli
	Affidamento incarichi	Induzione ad alterare la procedura per favorire singoli	Alto	Alta	Formazione, procedure e controlli
	Gestione della progettazione	Induzione ad indicare esigenze alterate per favorire singoli	Alto	Bassa	Controlli
Amministrazione del personale e affari giuridici	Gestione delle partecipazioni strategiche	Induzione ad indicare esigenze alterate per favorire singoli	Alto	Bassa	Controlli
	Acquisizione di personale	Induzione ad alterare la procedura per favorire candidati specifici	Medio	Media	Formazione, procedure e controlli
Verifiche amministrative	Gestione dei protesti	Induzione ad alterare la procedura per favorire singoli	Medio	Bassa	Controlli
	Gestione sanzioni amministrative	Induzione ad alterare la procedura per favorire singoli	Alto	Media	Controlli
Provveditorato	Manutenzione beni immobili (interventi di ristrutturazione, restauro...)	Induzione a favorire i contraenti in fase di esecuzione e affidamento	Alto	Media	Rotazione incarichi
	Gestione magazzino	Induzione ad occultare o sottrarre beni	Basso	Bassa	Controlli
	Gestione cassa economale	Induzione ad occultare o sottrarre beni	Basso	Bassa	Controlli
Contabilità e bilancio	Gestione mandati e reversali	Induzione ad occultare o sottrarre beni	Alto	Bassa	Controlli

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Registro dei rischi di corruzione (segue)

Ufficio/Servizio	Attività	Descrizione del rischio	Impatto	Probabilità	Tipo di risposta
Diritto annuale	Riscossione diritto annuale	Induzione ad alterare la procedura per favorire imprese specifiche	Basso	Bassa	Formazione
Protocollo	Protocollo e gestione documentazione	Induzione alla diffusione di informazioni riservate	Basso	Bassa	Formazione e procedure disciplinari
Servizi tecnici	Affrancatura e spedizione	Induzione alla diffusione di informazioni riservate	Basso	Bassa	Formazione e procedure disciplinari
Tutti gli uffici/servizi	Gestione erogazione contributi alle imprese	Induzione ad alterare la procedura per favorire imprese specifiche	Medio-alto	Media	Controlli e formazione
Internazionalizzazione	Gestione erogazione contributi alle imprese	Induzione ad alterare la procedura per favorire imprese specifiche	Medio-alto	Media	Controlli e formazione
Innovazione tecnologica e organizzativa	Gestione erogazione contributi alle imprese	Induzione ad alterare la procedura per favorire imprese specifiche	Medio-alto	Media	Controlli e formazione
Rete imprese	Gestione pratiche telematiche registro delle imprese	Induzione all'inclusione indebita di soggetti, all'adozione di atti non conformi o all'omissione di atti	Alto	Alta	Procedure e rotazione
Attività regolamentate	Gestione attività regolate	Induzione all'inclusione indebita di soggetti, all'adozione di atti non conformi o all'omissione di atti	Alto	Alta	Formazione, procedure e controlli
Spazio imprese	Rilascio visti e certificazioni	Induzione ad alterare la procedura per favorire singoli	Medio	Alta	Controlli
Ufficio metrico e verifiche ispettive	Gestione attività ispettive	Induzione ad alterare la procedura per favorire imprese specifiche	Alto	Alta	Rotazione incarichi

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Azioni intraprese

Nel corso del 2013 l'Ente ha focalizzato la propria attenzione sulle seguenti attività, considerate prioritarie perché ritenute ad elevato rischio, anche sulla base delle indicazioni fornite dalla legge n. 190/2012:

1. **autorizzazione o concessione;**
2. **sceita del contraente per l'affidamento di lavori, forniture e servizi;**
3. **concessione ed erogazione di sovvenzioni, contributi e vantaggi economici di qualunque genere a persone ed enti pubblici e privati;**
4. **concorsi e prove selettive per l'assunzione di personale.**

Si riepilogano per singola area i principali interventi effettuati, specificando che la formazione verrà dettagliata in apposita sezione del presente documento.

1. Autorizzazione o concessione

Premesso che le Camere di Commercio non rilasciano autorizzazioni o concessioni, si è ritenuto che potessero rientrare in questa tipologia, le verifiche dei requisiti legate alle attività regolate, facendo confluire anche i controlli effettuati dal Servizio Rete Imprese sulle autocertificazioni. Le iniziative messe in atto hanno riguardato in particolare:

- aggiornamento del sito attraverso la pubblicazione di un nuovo prontuario sugli agenti di affari in mediazione;
- pubblicazione bando per la selezione di commissari per commissione esami mediatori;
- verifiche/controlli sulle autocertificazioni.

2. Scelta del contraente per l'affidamento

- completata procedura di istituzione e gestione dell'Elenco on line dei Fornitori da consultare per l'affidamento mediante gara informale di servizi e forniture, realizzato sulla piattaforma telematica regionale SINTEL che è disponibile per tutte le Pubbliche Amministrazioni con sede in Lombardia e per le imprese. La piattaforma è gratuita e consente di svolgere l'intera procedura di gara in modalità telematica, favorendo la maggiore efficienza e trasparenza delle operazioni;
- estesa procedura obbligatoria SINTEL per la scelta del contraente anche ad Azienda organizzati 3 incontri con il personale e 1 seminario informativo rivolto alle imprese;
- prevista modalità di rotazione degli incarichi per catering.

[Premessa](#) →

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#) →

[Processo adozione del piano e del programma](#) →

[Piano anticorruzione](#) →

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#) →

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

3. Concessione ed erogazione di contributi

- consolidata gestione diffusa dei procedimenti di concessione ed erogazione dei contributi tra gli uffici delle diverse aree;
- potenziato il coordinamento normativo/operativo affidato ad un unico ufficio;
- omogenizzazione delle procedure di gestione dei contributi.

4. Concorsi e prove per l'assunzione di personale

- estesa la procedura di selezione prevista per la camera di commercio anche alla azienda speciale.

Per completezza si precisa che sono state effettuate ulteriori verifiche per valutare che le attività previste e attuate nel 2013 fossero comunque riconducibili alle linee guida individuate nel Piano Nazionale Anticorruzione e in particolare:

- Oltre a quanto dettagliatamente individuato per le diverse aree dell'ente, non sono stati previsti o effettuati ulteriori interventi specifici in materia di anticorruzione.
- Il presente piano è stato e sarà comunque oggetto di monitoraggio continuo, nell'ottica di fornire uno strumento il più possibile aggiornato e capace di recepire eventuali cambiamenti normativi, organizzativi e procedurali che dovessero intervenire.
- Non sono state segnalate al momento attuale delle situazioni di inconferibilità o incompatibilità degli incarichi.
- Il rispetto dei tempi procedimentati è oggetto di verifica periodica, con pubblicizzazione nell'apposita sezione dell'Amministrazione Trasparente.
- Al momento nessuna sanzione in materia di anticorruzione e trasparenza è stata irrorata dall'ente o all'ente.

[Premessa](#)

[Organizzazione e
funzioni della Camera
di Commercio](#)

[Processo adozione
del piano e del
programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di
comportamento](#)

[Programma
trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di
soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Azioni previste

Il percorso previsto per negli anni 2014-2016 riguarderà il costante monitoraggio e implementazione anche per le altre aree di attenzione individuate nel registro, individuando gli interventi più opportuni.

Le **iniziative di prevenzione a livello generale** riguarderanno:

- Attività di formazione e informazione
- Rotazione degli incarichi ove possibile
- Richiamo nelle procedure qualità alle normative oggetto del presente documento
- Sistematizzazione controlli
- Impostazione incompatibilità

Nel corso del 2014 l'Ente **focalizzerà la propria attenzione sulle seguenti attività**, che considera prioritarie sia perché ritenute ad elevato rischio sia per l'impatto con l'utenza esterna:

1. **autorizzazione o concessione;**
2. **scelta del contraente per l'affidamento di lavori, forniture e servizi;**
3. **concessione ed erogazione di sovvenzioni, contributi e vantaggi economici di qualunque genere a persone ed enti pubblici e privati;**
4. **attività sanzionatoria;**
5. **verifiche ispettive;**
6. **attività di sportello.**

In merito ai concorsi e alle prove selettive per l'assunzione di personale, pur rientrando tra attività a rischio, non si ritiene di formalizzare nessun tipo di intervento, non essendo previste assunzioni nel breve periodo.

Partendo dalla rilevazione delle modalità di svolgimento di tali attività, sono state individuate e realizzate le misure più idonee per ridurre i rischi, nell'ambito delle tipologie indicate nel registro, con particolare attenzione alla gestione delle procedure e alla formazione del personale sui temi dell'etica e dell'integrità.

Si riepilogano di seguito per singola area i principali interventi che si intendono effettuare, con particolare riferimento al 2014.

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Attività da attuare per 2014 - Autorizzazione o concessione

Ufficio/Servizio: Rete imprese e Attività regolamentate

Attività: Gestione pratiche telematiche e attività regolate

Rischio: Induzione all'inclusione indebita di soggetti, all'adozione di atti non conformi o all'omissione di atti

Tipo di risposta	Situazione attuale	Azione/obiettivo/indicatore
Rotazione personale	Le pratiche sono assegnate agli operatori per aree di competenza. Nel 2012 è stata effettuata una rotazione dei referenti d'area e dei loro collaboratori.	Previsto sistema di rotazione annuale
Standardizzazione procedure	L'istruttoria delle pratiche è effettuata in base ai "prontuari" pubblicati sul sito, se si riscontrano difformità, la pratica viene sospesa e gestita seguendo precise indicazioni. Come regola generale, le pratiche sospese dagli addetti istruttori vengono riesaminate dall'ufficio competente in ordine cronologico, l'istruttoria si deve concludere entro 45 giorni dalla prima sospensione. Se la verifica della pratica sospesa conferma la presenza di una anomalia non sanata/non sanabile, viene predisposto il rifiuto a firma del Conservatore.	Aggiornamento prontuari Inserimento nelle procedure qualità dei riferimenti all'anticorruzione
Controlli	Sulle pratiche viene effettuato un controllo di regolarità da parte di personale diverso dall'operatore della pratica. Per le attività regolamentate le normative di riferimento richiedono il possesso di requisiti morali/professionali, autocertificati all'interno della pratica telematica, gli addetti istruttori compilano prospetti pubblicati in un'area condivisa inserendo tutti i riferimenti anagrafici necessari per poter effettuare i controlli a campione/tappeto/rilascio certificazione antimafia.	Mantenimenti del controllo sul 100% degli antimafia e dei penali Sistematizzazione del monitoraggio sulle segnalazioni ricevute da interni Controllo qualità: segnalazioni di errori con particolare rilevanza esterna su pratiche campionate/segnalate

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Attività da attuare per 2014 - Scelta del contraente per l'affidamento di lavori, forniture e servizi

Ufficio/Servizio: Tutti gli uffici e servizi e in particolare il Provveditorato

Attività: Affidamento incarichi

Rischio: Induzione ad alterare la procedura per favorire singoli

Tipo di risposta	Situazione attuale	Azione/obiettivo/indicatore
Standardizzazione procedure	L'ente di avvale della piattaforma Sintel per la scelta dei fornitori. La procedura è pertanto informatizzata e tracciata. L'attività è dettagliata nelle procedure qualità dell'ente.	Revisione delle procedure qualità per renderle maggiormente fruibile agli operatori, con inserimento dei riferimenti all'anticorruzione
Standardizzazione procedure	Predisposto regolamento per gli incarichi individuali.	Diffusione del regolamento Individuazione delle modalità di verifica dell'attuazione del regolamento
Controlli	Le procedure prevedono una serie fasi di approvazione e controllo, effettuate da diversi soggetti e coordinate dal Provveditorato.	Individuare un sistema di monitoraggio per valutare la rotazione dei fornitori principali
Incompatibilità	Non vengono attualmente formalizzate eventuali segnalazioni di situazioni di incompatibilità da parte del dipendente che gestisce un contratto dovute a rapporti anche di tipo privatistico intercorrenti con un fornitore dell'ente.	Inviare comunicazione ai colleghi in merito alle segnalazioni di incompatibilità Sistematizzare le modalità di rilevazione delle segnalazioni
Formazione	Le modalità procedurali sono state estese anche all'Azienda Speciale	Estensione formazione su affidamenti altri incarichi anche a collaboratori di società in house che prestano servizio in CdC

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Attività da attuare per 2014 - Concessione ed erogazione di sovvenzioni, contributi e vantaggi economici di qualunque genere a persone ed enti pubblici e privati

Ufficio/Servizio: Tutti gli uffici e servizi

Attività: Gestione erogazione contributi alle imprese

Rischio: Induzione ad alterare la procedura per favorire imprese specifiche

Tipo di risposta	Situazione attuale	Azione/obiettivo/indicatore
Standardizzazione procedure	L'attività è dettagliata nelle procedure qualità dell'ente. Viene utilizzato un programma informatico che consente l'invio e la gestione delle domande in maniera automatizzata.	Inserimento nelle procedure qualità dei riferimenti all'anticorruzione Verifica semestrale per valutare modifiche e/o aggiornamenti di procedura
Controlli	Le procedure prevedono un'attività di coordinamento normativo/operativo affidato ad un unico ufficio. I vari uffici dell'ente procedono alla gestione e liquidazione dei bandi per le proprie attività di competenza.	Consolidamento della verifica del 10% delle pratiche da parte dell'ufficio Valutazione in merito all'istituzione di un ulteriore controllo a campione sulle pratiche svolto da un soggetto esterno alla gestione della pratica
Formazione	Effettuata formazione ai vari soggetti che si occupano dei contributi per uniformare le modalità di gestione.	Incontri formativi in caso di modifiche o aggiornamento procedurali o su richiesta del personale che svolge l'attività

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Attività da attuare per 2014 - Attività sanzionatoria

Ufficio/Servizio: Verifiche amministrative

Attività: Gestione sanzioni amministrative

Rischio: Induzione ad alterare la procedura per favorire singoli

Tipo di risposta	Situazione attuale	Indicatore
Standardizzazione procedure	L'attività viene svolta a seguito di verbali emessi da altri uffici interni all'ente o da enti esterni, con conseguente controllo incrociato da parte di soggetti diversi. L'iter è dettagliato nelle procedure qualità dell'ente .	Inserimento nelle procedure qualità dei riferimenti all'anticorruzione
Controlli	Le procedure prevede che la pratica venga istruita dall'ufficio e controllata dal dirigente competente. Si prevede di aumentare i controlli reciproci tra le amministrazioni.	Previsione di modalità condivise con Agenzia delle Dogane Malpensa: impostazione eventuali protocolli di intesa

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Attività da attuare per 2014 – Verifiche metriche

Ufficio/Servizio: Ufficio metrico e verifiche ispettive

Attività: Gestione attività ispettive

Rischio: Induzione ad alterare la procedura per favorire imprese specifiche

Tipo di risposta	Situazione attuale	Indicatore
Rotazione degli incarichi	Nel corso dell'anno viene attuata la rotazione tra gli ispettori metrici, compatibilmente con la specializzazione del singolo soggetto.	Istituire un controllo a campione per verificare le rotazioni
Standardizzazione procedure	L'attività è dettagliata nelle procedure qualità dell'ente	Inserimento nelle procedure qualità dei riferimenti all'anticorruzione Tenere monitorati reclami e segnalazioni di soggetti esterni
Controlli	Esiste un protocollo d'intesa per l'effettuazione di ispezioni con la Guardia di Finanza, grazie al quale vengono realizzati controlli concomitanti tra le amministrazioni.	Indicazione del numero di ispezioni oggetto del protocollo.

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Attività da attuare per 2014 - Attività di sportello

Ufficio/Servizio: Spazio imprese

Attività: Rilascio visti e certificazioni

Rischio: Induzione ad alterare la procedura per favorire singoli

Tipo di risposta	Situazione attuale	Indicatore
Rotazione personale	La sede principale e l'ufficio di Busto Arsizio sono dotati di sistema tagliacode. Pertanto l'assegnazione della pratica è effettuata nella maggioranza dei casi in maniera casuale.	Monitoraggio e piano di fattibilità di un sistema di rotazione del personale tra le diverse sedi, tenendo conto di: - organico esistente - costi di trasferta - mantenimento livelli di efficienza del servizio
Standardizzazione procedure	L'attività è dettagliata nelle procedure qualità dell'ente	Inserimento nelle procedure qualità dei riferimenti all'anticorruzione
Controlli	E' presente un sistema di gestione dei reclami e di monitoraggio della soddisfazione dell'utente esterno	Monitoraggio reclami Valutazione del grado di soddisfazione utilizzando l'indagine interna (questionari distribuiti agli sportelli) Effettuazione indagine di customer esterna

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Formazione attuata

Si evidenziano le principali attività formative e informative effettuate sul tema della promozione della cultura della legalità e dell'integrità.

Descrizione	Destinatari	Risultato atteso	Struttura competente	Attività realizzate
In materia di integrità e legalità: analisi delle situazioni di potenziale rischio	Personale dell'ente	Individuare preventivamente le situazioni di rischio e le potenziali cause, ponendo in essere interventi a favore della cultura dell'integrità.	Gestione Documentale e Qualità dei Servizi	Incontro con i responsabili degli uffici/servizi le cui attività sono considerate prioritarie
Corsi di formazione realizzati per i dipendenti in materia di trasparenza ed integrità	Personale dell'ente	Aumentare la consapevolezza interna; prevenire comportamenti a rischio.	Sviluppo e Benessere organizzativo	“La responsabilità del pubblico dipendente” “La Camera on-line: trasparenza e privacy” “La Programmazione strategica e il controllo di gestione alla luce della riforma Brunetta: continuità e innovazione per la Camera trasparente”
In materia di trasparenza	Personale dell'ente	Diffondere la cultura della trasparenza all'interno dell'ente	Gestione Documentale e Qualità dei Servizi	Incontro con i responsabili degli uffici/servizi le cui attività sono maggiormente oggetto degli adempimenti legati al D.Lgs 33/2013
Qualità dei servizi	Operatori di front office	Individuare standard comuni e migliorare l'erogazione dei servizi	Sviluppo e Benessere organizzativo	Corso di formazione su standard di qualità interni
Codice di comportamento	Personale dell'ente	Aumentare la consapevolezza interna e prevenire comportamenti difforni prescrizioni del nuovo codice	Sviluppo e Benessere organizzativo	Formazione al gruppo di lavoro interno che ha lavorato alla stesura del codice Incontro con il personale per illustrazione dei principi del codice

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Formazione prevista

Si evidenziano le principali attività formative e informative che si prevede di effettuare sul tema della promozione della cultura della legalità e dell'integrità.

Descrizione	Destinatari	Risultato atteso	Struttura competente	Attività previste
In materia di integrità e legalità: analisi delle situazioni di potenziale rischio	Personale dell'ente	Individuare preventivamente le situazioni di rischio e le potenziali cause ponendo in essere interventi a favore della cultura dell'integrità.	Gestione Documentale e Qualità dei Servizi	Proseguire con gli incontri con i responsabili degli uffici/servizi
Forme di comunicazione interna per la diffusione della cultura della trasparenza e dell'integrità	Personale dell'ente	Aumentare la consapevolezza interna; prevenire comportamenti a rischio.	Gestione Documentale e Qualità dei Servizi e Programmazione e Audit Strategico	Le iniziative volte a garantire la legalità e lo sviluppo dell'integrità sono orientate: - all'esame dello stato dell'arte; - all'esame della Gap Analysis; - all'implementazione dei processi; - allo sviluppo di un audit interno sull'intero sistema
Codice di comportamento	Personale dell'ente	Aumentare la consapevolezza interna e prevenire comportamenti difforni prescrizioni del nuovo codice	Sviluppo e Benessere organizzativo	Incontro con il personale per fornire indicazioni operative sull'attuazione del previsioni del codice
In materia di trasparenza	Personale dell'ente	Diffondere la cultura e della trasparenza.	Gestione Documentale e Qualità dei Servizi	Formazione su legalità e trasparenza in particolare per il personale delle aree maggiormente a rischio
In materia di trasparenza	Soggetti esterni	Diffondere la cultura e della trasparenza.	Gestione Documentale e Qualità dei Servizi	Programmazione delle giornate della trasparenza

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

La legge 6 novembre 2012, n. 190, prevede, nell'ambito del sistema organico di prevenzione e repressione della corruzione nella pubblica amministrazione, la definizione di un **codice di comportamento nazionale dei dipendenti pubblici** da parte del Governo (approvato con decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62) che fissa i doveri minimi di diligenza, lealtà, imparzialità e buona condotta che i pubblici dipendenti sono tenuti ad osservare e la successiva adozione di codici di comportamento da parte di ciascuna pubblica amministrazione.

Tali codici di comportamento, finalizzati ad integrare e specificare quanto disciplinato nel codice di comportamento nazionale, devono essere adottati dagli enti pubblici con procedura aperta alla partecipazione e previo parere obbligatorio del competente organismo indipendente di valutazione.

Il Piano Nazionale Anticorruzione prevede che il codice di comportamento dell'ente pubblico sia **caratterizzato da un approccio concreto**, in modo da consentire al dipendente di comprendere con facilità il comportamento eticamente e giuridicamente adeguato alle diverse situazioni.

L'A.N.AC. con delibera n. 75/2013 ha disciplinato le linee guida in materia di codice di comportamento delle pubbliche amministrazioni, con riferimento a competenze, procedure di adozione e struttura dei codici medesimi.

L'ente camerale ha pertanto proceduto alla predisposizione del codice di comportamento favorendo non solo la partecipazione dei dipendenti camerale ma anche dei dipendenti dell'intera holding camerale.

Il codice è stato approvato con deliberazione del Segretario Generale n. 489 del 24 dicembre 2013 e pubblicizzato con un incontro formativo e sulla Intranet camerale.

Eventuali denunce in merito a violazioni del codice sono segnalate dai dipendenti al responsabile della prevenzione della corruzione per il tramite del proprio superiore gerarchico e non rappresentano motivo di sanzioni/licenziamento o a altra misura discriminatoria, diretta o indiretta, a carico del dipendente.

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Il programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016 è predisposto tenendo conto dei cambiamenti normativi intervenuti con l'emanazione del Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

La trasparenza amministrativa consiste nell'assicurare la massima circolazione possibile delle informazioni sia all'interno del sistema amministrativo, sia fra questo e il mondo esterno, pubblicando i documenti, le informazioni e i dati relativi alla propria attività.

In tale contesto **la trasparenza è intesa come accessibilità totale** delle informazioni relative all'organizzazione e all'attività delle pubbliche amministrazioni con lo scopo di favorire forme diffuse di controllo sulle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

La Camera di Commercio di Varese elabora una serie di documenti e mette a disposizione una serie di dati sul proprio sito che possono rivestire interesse diretto o indiretto per utenti e cittadini.

Il Programma triennale predisposto dalla Camera di Commercio di Varese evidenzia un duplice profilo:

- **"statico"**, consistente essenzialmente nella pubblicità di categorie di dati attinenti all'ente e alla sua organizzazione;
- **"dinamico"** che è invece direttamente correlato alla performance, cioè al raggiungimento di obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità nel rendere servizi al sistema economico locale.

Poiché la pubblicazione di determinate informazioni rende conto dell'andamento della performance dell'amministrazione e del raggiungimento degli obiettivi espressi nel più generale ciclo di gestione della performance, occorre sottolineare che il Programma triennale della trasparenza, da un lato, rappresenta uno degli aspetti fondamentali della fase di pianificazione strategica all'interno del ciclo della performance, dall'altro, permette di rendere pubblici agli stakeholder di riferimento, con particolare attenzione ai risultati da conseguire, i contenuti del Piano e della Relazione sulla performance.

Come già precisato si è comunque ritenuto opportuno mantenere l'integrazione del programma all'interno del piano anticorruzione, per dare evidenza delle correlazioni con i vari strumenti programmatici.

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

A conferma di quanto sopra esposto nel piano performance 2014-2016 sono state inserite due schede strategiche per individuare gli obiettivi in tema di qualità, anticorruzione e trasparenza per il prossimo triennio, come raccomandato dalla stessa A.N.AC..

Le informazioni da pubblicare in materia di trasparenza sono puntualmente individuate nell'allegato al citato D.Lgs 33, unitamente alle scadenze e alla periodicità, secondo il seguente schema:

- **Disposizioni generali**
- **Organizzazione**
- **Consulenti e collaboratori**
- **Personale**
- **Bandi di concorso**
- **Performance**
- **Enti controllati**
- **Attività e procedimenti**
- **Provvedimenti**
- **Controlli su imprese**
- **Bandi di gara e contratti**
- **Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici**
- **Bilanci**
- **Beni immobili e gestione patrimonio**
- **Controlli e rilievi sull'amministrazione**
- **Servizi erogati**
- **Pagamenti dell'amministrazione**
- **Opere Pubbliche**
- **Pianificazione e governo del territorio**
- **Informazioni ambientali**
- **Interventi straordinari e di emergenza**
- **Altri contenuti**

La Camera di Commercio di Varese mette a disposizione, attraverso la **sezione [Amministrazione Trasparente](#)**, i documenti che - nell'ambito delle operazioni di trasparenza amministrativa - necessitano di essere resi pubblici e accessibili.

[Premessa](#)

[Organizzazione e
funzioni della Camera
di Commercio](#)

[Processo adozione
del piano e del
programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di
comportamento](#)

[Programma
trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di
soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Con la definizione e attuazione del presente Programma la Camera di Commercio di Varese intende:

- **assicurare l'accessibilità ad una serie di dati, notizie ed informazioni riguardanti l'Ente ed i suoi attori;**
- **favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità da parte dell'ente, in un'ottica di "miglioramento continuo".**

La pubblicazione dei dati, notizie ed informazioni avverrà nel rispetto di principi riguardanti la protezione dei dati personali, come disciplinati dal D.lgs n. 196/03 che all'art. 1 dispone: *"Chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano. Le notizie concernenti lo svolgimento delle prestazioni da chiunque sia addetto ad una funzione pubblica e la relativa valutazione non sono oggetto di protezione della riservatezza personale"*, ferma restando l'osservanza del principio di proporzionalità.

Le modalità tecniche adottate per la pubblicazione dei dati nel sito sono conformi alle "Linee guida per i siti web della P.A.", disponibili sul sito del Ministero della Pubblica amministrazione.

Al fine di favorire l'uso e l'elaborazione delle informazioni e dei dati pubblicati sul sito web camerale ed aumentarne la qualità, con specifico riferimento alle indicazioni prescritte relativamente al formato, la Camera di Commercio di Varese si impegna a:

- organizzare la sezione "Amministrazione trasparente" in modo che la struttura sia coerente con le indicazioni fornite dalla normativa;
- garantire l'integrità, il costante aggiornamento, la completezza, la tempestività, la semplicità di consultazione, la comprensibilità, l'omogeneità, la facile accessibilità, nonché la conformità ai documenti originali in possesso dell'amministrazione;
- contestualizzare chiaramente ogni contenuto informativo pubblicato (pagina web, file) indicando in particolare
 - ✓ la tipologia delle informazioni contenute
 - ✓ il periodo a cui le informazioni si riferiscono
 - ✓ la struttura/ufficio a cui le informazioni si riferiscono e la struttura/ufficio che ha creato il contenuto informativo.
- garantire all'interno della sezione del sito dedicata alla trasparenza la possibilità agli utenti di fornire feedback e valutazioni relative alla qualità delle informazioni pubblicate, in termini di precisione, correttezza, completezza e tempestività.

Oltre agli attori che hanno partecipato alla stesura del programma precedentemente individuati, la delibera A.N.AC. n. 50 prevede tra l'altro l'individuazione dei Dirigenti responsabili della trasmissione all'ufficio responsabile della pubblicazione, oltre che dei Dirigenti responsabili della pubblicazione e aggiornamento dei dati e le modalità di coordinamento delle attività e dei soggetti.

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Nelle tabelle seguenti vengono dettagliati per le varie sottosezioni dell'Amministrazione Trasparente – applicabili alle Camere di Commercio - i **soggetti responsabili della trasmissione**, precisando che gli stessi si avvalgono dei responsabili di ufficio/servizio competenti per la raccolta e elaborazione di singoli dati.

In merito all'aggiornamento è cura dei vari responsabili fornire i dati di competenza nel rispetto delle scadenze previste dalla normativa all'ufficio Qualità dei Servizi, che cura e monitora l'applicazione delle disposizioni di legge riguardanti gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni, provvedendo a un eventuale sollecito delle informazioni mancanti, riferendone al Dirigente dell'Area Risorse e Patrimonio. L'ufficio cura anche la pubblicazione dei dati.

Il Dirigente dell'Area Risorse e Patrimonio si rapporta periodicamente con il Responsabile della Trasparenza in merito allo stato di avanzamento dell'attività, informandolo su eventuali problematiche rilevate.

L'attuazione delle disposizione è anche certificata dall'OIV, che provvede anche ad informare in proposito la Giunta camerale.

La Camera di Varese provvede al controllo periodico degli accessi effettuati nelle singole sezioni del sito dell'Amministrazione Trasparente. Si riportano a conclusione del presente documento i dati del monitoraggio del 2013.

In merito allo **strumento dell'accesso civico** si precisa che è stata creata apposita sottosezione nel sito, che riporta anche la casella mail amministrazione.trasparente@va.camcom.it alla quale gli utenti possono rivolgersi per ottenere tutte le informazioni previste dall'art. 5 del D.lgs 33/2013. A oggi non sono pervenute specifiche richieste in relazione a dati di cui sia stata omessa la pubblicazione.

La Camera di Varese dispone di una casella di posta elettronica certificata protocollo.va@va.legalmail.camcom.it accreditata presso l'indice della pubblica amministrazione, alla quale ci si può rivolgere per richiedere informazioni e documentazione. La suddetta casella è legata al protocollo informatico, che spedisce documenti informatici verso indirizzi di posta esterni evitando la spedizione cartacea.

[Premessa](#)

[Organizzazione e
funzioni della Camera
di Commercio](#)

[Processo adozione
del piano e del
programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di
comportamento](#)

[Programma
trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di
soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

1. Disposizioni generali

Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Aggiornamento	Dirigente e ufficio/ servizio competenti trasmissione
Programma per la Trasparenza e l'Integrità	Art. 10 c. 8 lett. a) d.lgs. n. 33/2013	Programma per la Trasparenza e l'Integrità	Annuale (art. 10, c. 1, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Qualità dei servizi
Attestazioni OIV o struttura analoga	Art. 14 c. 4 lett. g) d.lgs. n. 150/2009	Attestazioni OIV o struttura analoga	Annuale e in relazione a delibere CiVIT	Dirigente Risorse e Patrimonio Programmazione e Audit strategico e Qualità dei servizi
Atti generali	Art. 12 c. 1 d.lgs. n. 33/2013	Riferimenti normativi su organizzazione e attività	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Tutti i Dirigenti per la parte di competenza Tutti uffici per competenza
		Atti amministrativi generali	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Tutti i Dirigenti per la parte di competenza Tutti uffici per competenza
	Art. 55 c. 2 d.lgs. n. 165/2001 e art. 12 c. 1 d.lgs. n. 33/2013	Codice disciplinare e codice di condotta	Tempestivo	Dirigente Risorse e Patrimonio Sviluppo e Benessere organizzativo
Oneri informativi per cittadini e imprese	Art. 12 c. 1-bis d.lgs. n. 33/2013	Scadenario obblighi amministrativi	Tempestivo	Dirigente Risorse e Patrimonio Qualità dei servizi
Burocrazia zero	Art. 37 c. 3 d.l. n. 69/2013	Burocrazia zero	Tempestivo	Dirigente Semplificazione e Informazione alle imprese Rete Imprese
	Art. 37 c. 3-bis d.l. n. 69/2013	Attività soggette a controllo	Tempestivo	Dirigente Semplificazione e Informazione alle imprese Rete Imprese

[Premessa](#) →

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#) →

[Processo adozione del piano e del programma](#) →

[Piano anticorruzione](#) →

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#) →

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

2. Organizzazione

Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Aggiornamento	Dirigente e ufficio/ servizio competenti trasmissione
Organi di indirizzo politico e amministrativo	Art. 13 c. 1 lett. a) e art. 14 d.lgs. n. 33/2013	Dati e dichiarazioni su componenti organi indirizzo politico e amministrativo	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013) Annuale (art. 10, c. 1, d.lgs. n. 33/2013) per alcune dichiarazioni	Segretario Generale Affari Generali
Sanzioni per mancata comunicazione dei dati	Art. 47 c. 1 d.lgs. n. 33/2013	Sanzioni per mancata comunicazione dei dati	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Verifiche Amministrative
Articolazione degli uffici	Art. 13 c. 1 lett. b) d.lgs. n. 33/2013	Articolazione degli uffici	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Ammistrazione personale
	Art. 13 c. 1 lett. b) e c) d.lgs. n. 33/2013	Organigramma (da pubblicare sotto forma di organigramma, in modo tale che a ciascun ufficio sia assegnato un link ad una pagina contenente tutte le informazioni previste dalla norma)	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Ammistrazione personale
Telefono e posta elettronica	Art. 13 c. 1 lett. d) d.lgs. n. 33/2013	Telefono e posta elettronica	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Segretario Generale Comunicazione e relazioni con il pubblico

3. Consulenti e collaboratori

Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Aggiornamento	Dirigente e ufficio/ servizio competenti trasmissione
Consulenti e collaboratori	Art. 10 c. 8 lett. d), art. 15 c. 1 lett. b) c) e d) e c. 2 e d.lgs. n. 33/2013 e art. 53 c. 14 d.lgs. 165/2001	Consulenti e collaboratori	Tempestivo	Dirigente Risorse e Patrimonio Risorse Umane e Affari Giuridici

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

4. Personale

Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Aggiornamento	Dirigente e ufficio/ servizio competenti trasmissione
Incarichi amministrativi e di vertice	Art. 15, c. 1 e 2 e art. 41 d.lgs. n. 33/2013 e art. 20 c. 3 d.lgs 39/2013	Incarichi amministrativi e di vertice	Tempestivo e annuale per dichiarazione incompatibilità	Dirigente Risorse e Patrimonio Amministrazione personale
Dirigenti	Art. 10 c. 8 lett. d) e art. 15 c. 1 e 2 d.lgs. n. 33/2013 e art. 20 c. 3 d.lgs 39/2013	Dirigenti	Tempestivo e annuale per dichiarazione incompatibilità	Dirigente Risorse e Patrimonio Amministrazione personale
Posizioni organizzative	Art. 10 c. 8 lett. d) d.lgs. n. 33/2013	Posizioni organizzative	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Amministrazione personale
Dotazione organica	Art. 16 c. 1 e 2 d.lgs. n. 33/2013	Conto annuale del personale e costo personale tempo indeterminato	Annuale (art. 16, c. 1 e 2, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Amministrazione personale
Personale non a tempo indeterminato	Art. 17 c. 1 d.lgs. n. 33/2013	Personale non a tempo indeterminato	Annuale (art. 16, c. 1, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Amministrazione personale
	Art. 1, c. 2 d.lgs. n. 33/2013	Costo personale non a tempo indeterminato	Trimestrale (art. 17, c. 2, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Amministrazione personale
Tassi d'assenza	Art. 16 c. 3 d.lgs. n. 33/2013	Tassi di assenza	Trimestrale (art. 16, c. 3, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Amministrazione personale
Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	Art. 18 d.lgs. n. 33/2013 Art. 53 c. 14 d.lgs. n. 165/2001	Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti (dirigenti e non dirigenti)	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Amministrazione personale
Contrattazione collettiva	Art. 21 c. 1 d.lgs. n. 33/2013 e art. 47 c. 8 d.lgs. n. 165/2001	Contrattazione collettiva	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Amministrazione personale

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

4. Personale (segue)

Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Aggiornamento	Dirigente e ufficio/ servizio competenti trasmissione
Contrattazione integrativa	Art. 21 c. 2 d.lgs. n. 33/2013	Contratti integrativi	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Amministrazione personale
	Art. 21 c. 2 d.lgs. n. 33/2013 e art. 55 c. 4 d.lgs. n. 150/2009	Costi contratti integrativi	Annuale (art. 55, c. 4, d.lgs. n. 150/2009)	Dirigente Risorse e Patrimonio Amministrazione personale
OIV	Art. 10 c. 8 lett. c) d.lgs. 33/2013 e delibera Civit 12/2013	OIV	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Segretario Generale Programmazione e Audit strategico

5. Bandi di concorso

Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Aggiornamento	Dirigente e ufficio/ servizio competenti trasmissione
Bandi di concorso	Art. 19 c. 1 d.lgs. n. 33/2013	Bandi espletati di concorso	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Amministrazione personale
	Art. 19 c. 2 d.lgs. n. 33/2013	Elenco dei bandi espletati	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Amministrazione personale
	Art. 23 c. 1 e 2 d.lgs. n. 33/2013 e art. 1 c. 16 lett. d) l. 190/2012	Dati relativi a procedure selettive	Tempestivo	Dirigente Risorse e Patrimonio Amministrazione personale

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

6. Piano performance

Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Aggiornamento	Dirigente e ufficio/ servizio competenti trasmissione
Piano performance	Par. 1 delib. CiVIT n. 104/2010	Sistema di misurazione e valutazione della Performance	Tempestivo	Segretario Generale Programmazione e Audit strategico
	Art. 10 c. 8 lett. b) d.lgs. n. 33/2013	Piano della Performance/ Piano esecutivo di gestione	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Segretario Generale Programmazione e Audit strategico
		Relazione sulla Performance	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Segretario Generale Programmazione e Audit strategico
	Par. 2.1 delib. CiVIT n. 6/2012	Documento OIV di validazione della Relazione sulla Performance	Tempestivo	Segretario Generale Programmazione e Audit strategico
Relazione dell'OIV sul funzionamento complessivo del Sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni	Par. 4 delib. CiVIT n. 23/2013	Relazione OIV sul funzionamento del Sistema	Tempestivo	Segretario Generale Programmazione e Audit strategico
Ammontare complessivo dei premi	Art. 20 c. 1 d.lgs. n. 33/2013	Ammontare complessivo dei premi	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Amministrazione personale
Dati relativi ai premi	Art. 20 c. 2 d.lgs. n. 33/2013	Dati relativi ai premi	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Amministrazione personale
Benessere organizzativo	Art. 20 c. 3 d.lgs. n. 33/2013	Benessere organizzativo	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Sviluppo e benessere organizzativo

[Premessa](#) →

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#) →

[Processo adozione del piano e del programma](#) →

[Piano anticorruzione](#) →

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#) →

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

7. Enti controllati

Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Aggiornamento	Dirigente e ufficio/ servizio competenti trasmissione
Enti pubblici vigilati	Art. 22 c. 1 lett. a) e c. 2 e 3 d.lgs. n. 33/2013 e art. 20 c.3 d.lgs 39/2013	Enti pubblici vigilati	Annuale	Dirigente Risorse e Patrimonio Risorse Umane e Affari Giuridici
Società partecipate	Art. 22 c. 1 lett. b) e c. 2 e 3 d.lgs. n. 33/2013	Società partecipate	Annuale (art. 22, c. 1, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Risorse Umane e Affari Giuridici
Enti di diritto privato controllati	Art. 22 c. 1 lett. c) e c. 2 e 3 d.lgs. n. 33/2013 e art. 20 c.3 d.lgs 39/2013	Enti pubblici vigilati	Annuale	Dirigente Risorse e Patrimonio Risorse Umane e Affari Giuridici
Rappresentazione grafica	Art. 22 c. 1 d.lgs. n. 33/2013	Rappresentazione grafica enti controllati	Annuale (art. 22, c. 1, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Risorse Umane e Affari Giuridici

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

8. Attività e procedimenti

Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Aggiornamento	Dirigente e ufficio/ servizio competenti trasmissione
Dati aggregati attività amministrativa	Art. 24 c. 1 d.lgs. n. 33/2013	Dati aggregati attività amministrativa	Annuale	Dirigente Risorse e Patrimonio Qualità dei servizi
Tipologie di procedimento	Art. 35 c. 1 d.lgs. n. 33/2013	Tipologie di procedimento	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Qualità dei servizi
Monitoraggio tempi procedurali	Art. 24 c. 2 d.lgs. n. 33/2013 e art. 1 c.28 l. 190/2012	Monitoraggio tempi procedurali	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Qualità dei servizi
Dichiarazioni sostitutive e acquisizione d'ufficio dei dati	Art. 35 c. 3 d.lgs. n. 33/2013	Dichiarazioni sostitutive e acquisizione d'ufficio dei dati	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Semplificazione e Informazione alle imprese Rete Imprese

9. Provvedimenti

Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Aggiornamento	Dirigente e ufficio/ servizio competenti trasmissione
Provvedimenti organi indirizzo politico	Art. 23 c. 1 e 2 d.lgs. n. 33/2013	Provvedimenti organi indirizzo politico	Semestrale (art. 23, c. 1, d.lgs. n. 33/2013)	Segretario Generale Affari Generali
Provvedimenti dirigenti amministrativi	Art. 23 c. 1 e 2 d.lgs. n. 33/2013	Provvedimenti dirigenti amministrativi	Semestrale (art. 23, c. 1, d.lgs. n. 33/2013)	Segretario Generale Affari Generali

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

10. Controlli sulle imprese

Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Aggiornamento	Dirigente e ufficio/ servizio competenti trasmissione
Controlli sulle imprese	Art. 25 c. 1 lett. A) d.lgs. n. 33/2013	Tipologie di controllo	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Sviluppo Impresa e Regolazione Mercato Ufficio Metrico e Verifiche Ispettive
	Art. 25 c. 1 lett. b) d.lgs. n. 33/2013	Obblighi e adempimenti	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Sviluppo Impresa e Regolazione Mercato Ufficio Metrico e Verifiche Ispettive

11. Bandi di gara e contratti

Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Aggiornamento	Dirigente e ufficio/ servizio competenti trasmissione
Bandi di gara	Art. 37 c. 1 e 2 d.lgs. n. 33/2013 e Norme specifiche codice contratti	Avviso di preinformazione; delibera a contrarre; avvisi, bandi ed inviti; avvisi sui risultati della procedura di affidamento; avvisi sistema di qualificazione	Da pubblicare secondo le modalità e le specifiche previste dal d.lgs. n. 163/2006)	Dirigente Risorse e Patrimonio Provveditorato
Contratti	Art. 1 c. 32 l. n. 190/2012 e art. 3 delib. AVCP n. 26/2013	Informazioni sui singoli contratti	Annuale	Dirigente Risorse e Patrimonio Provveditorato
Fornitori	Non specificatamente previsto dalla normativa	Iscrizione elenco fornitori (modalità di iscrizione su Sintel)	Tempestivo	Dirigente Risorse e Patrimonio Provveditorato

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

12. Sovvenzioni e contributi

Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Aggiornamento	Dirigente e ufficio/ servizio competenti trasmissione
Sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici	Art. 26 c. 1 d.lgs. n. 33/2013	Criteri e modalità	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Sviluppo e Benessere Organizzativo
	Art. 27 d.lgs n. 33/2013	Atti di concessione	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Qualità dei servizi
	Art. 1 dpr 118/2000	Albo dei beneficiari	Annuale	Dirigente Risorse e Patrimonio Qualità dei servizi

13. Bilanci

Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Aggiornamento	Dirigente e ufficio/ servizio competenti trasmissione
Bilancio preventivo e consuntivo	Art. 29 c. 1 d.lgs. n. 33/2013 e art. 1 c. 15 l. 190/2012	Bilancio preventivo e consuntivo	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Risorse Economiche e Patrimoniali
Piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio	Art. 29 c. 2 d.lgs. n. 33/2013	Piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Risorse Economiche e Patrimoniali

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

14. Beni immobili e gestione patrimonio

Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Aggiornamento	Dirigente e ufficio/ servizio competenti trasmissione
Patrimonio immobiliare	Art. 30 d.lgs. n. 33/2013	Patrimonio immobiliare	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Provveditorato
Canoni di locazione o affitto	Art. 30 d.lgs. n. 33/2013	Canoni di locazione o affitto	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Provveditorato

15. Controlli e rilievi sull'amministrazione

Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Aggiornamento	Dirigente e ufficio/ servizio competenti trasmissione
Controlli e rilievi sull'amministrazione	Art. 31 d.lgs. n. 33/2013	Rilievi organi di controllo e revisione	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Risorse Economiche e Patrimoniali
		Rilievi Corte dei conti	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Risorse Economiche e Patrimoniali

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

16. Servizi erogati

Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Aggiornamento	Dirigente e ufficio/ servizio competenti trasmissione
Carta dei servizi e standard di qualità	Art. 32 c. 1 d.lgs. n. 33/2013	Carta dei servizi e standard di qualità	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Qualità dei servizi
Costi contabilizzati	Art. 32 c. 2 lett. a) e art. 10 c. 5 d.lgs. n. 33/2013 e art. 1 c. 15 l n. 190/2012	Costi contabilizzati	Annuale (art. 10, c. 5, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Programmazione e Audit strategico
Tempi medi di erogazione dei servizi	Art. 32 c. 2 lett. b) d.lgs. n. 33/2013	Tempi medi di erogazione dei servizi	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Qualità dei servizi

17. Pagamenti dell'amministrazione

Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Aggiornamento	Dirigente e ufficio/ servizio competenti trasmissione
Indicatore di tempestività dei pagamenti	Art. 33 d.lgs. n. 33/2013	Indicatore di tempestività dei pagamenti	Annuale (art. 33, c. 1, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Risorse Economiche e Patrimoniali
IBAN e pagamenti informatici	Art. 36 d.lgs. n. 33/2013 Art. 5 c. 1, d.lgs. n. 82/2005	IBAN e pagamenti informatici	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Risorse Economiche e Patrimoniali

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Si precisa che i temi delle opere pubbliche e delle informazioni ambientali non sono nella loro totalità applicabili alle Camere di Commercio. Si è comunque ritenuto opportuno procedere alla pubblicazioni dei dati e dei documenti predisposti dall'ente in materia.

18. Opere pubbliche

Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Aggiornamento	Dirigente e ufficio/ servizio competenti trasmissione
Opere pubbliche	Art. 38 d.lgs. n. 33/2013	Programma triennale opere pubbliche	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Risorse e Patrimonio Provveditorato

19. Informazioni ambientali

Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Aggiornamento	Dirigente e ufficio/ servizio competenti trasmissione
Informazioni ambientali	Art. 40 c. 2 d.lgs. n. 33/2013	Informazioni ambientali	Tempestivo (ex art. 8, d.lgs. n. 33/2013)	Dirigente Semplificazione e Informazione alle imprese Spazio Imprese

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

20. Altri contenuti

Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Aggiornamento	Dirigente e ufficio/ servizio competenti trasmissione
Altri contenuti - Corruzione	Normative varie	Piano triennale di prevenzione della corruzione	Annuale	Dirigente Risorse e Patrimonio Qualità dei Servizi
	Art. 43 c. 1 d.lgs. n. 33/2013	Responsabile della prevenzione della corruzione	Tempestivo	Dirigente Risorse e Patrimonio Qualità dei Servizi
	delib. CiVIT n. 105/2010 e 2/2012	Responsabile della trasparenza	Tempestivo	Dirigente Risorse e Patrimonio Qualità dei Servizi
		Regolamenti per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità	Tempestivo	Dirigente Risorse e Patrimonio Qualità dei Servizi
	Art. 1 c. 14 l. n. 190/2012	Relazione del responsabile della corruzione	Annuale (ex art. 1, c. 14, L. n. 190/2012)	Dirigente Risorse e Patrimonio Qualità dei Servizi
	Art. 1 c. 3 l. n. 190/2012	Atti di adeguamento a provvedimenti CiVIT	Tempestivo	Dirigente Risorse e Patrimonio Qualità dei Servizi
	Art. 18 c. 5 d.lgs. n. 39/2013	Atti di accertamento delle violazioni	Tempestivo	Dirigente Risorse e Patrimonio Qualità dei Servizi
Altri contenuti - Accesso civico	Art. 5 c. 1 e 4 d.lgs. n. 33/2013	Accesso civico	Tempestivo	Dirigente Risorse e Patrimonio Qualità dei Servizi

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

20. Altri contenuti (segue)

Denominazione sotto-sezione	Riferimento normativo	Denominazione del singolo obbligo	Aggiornamento	Dirigente e ufficio/ servizio competenti trasmissione
Altri contenuti - Accessibilità e Catalogo di dati, metadati e banche dati	Art. 52 c. 1 d.lgs. 82/2005	Regolamenti	Annuale	Dirigente Risorse e Patrimonio Gestione documentale e Qualità dei Servizi
	Art. 52 c. 1 d.lgs. 82/2005	Catalogo di dati, metadati e banche dati	Annuale	Dirigente Risorse e Patrimonio Gestione documentale e Qualità dei Servizi
	Art. 9 c. 7 d.l. n. 179/2012	Obiettivi di accessibilità (da pubblicare secondo le indicazioni contenute nella circolare dell'Agenzia per l'Italia digitale n. 61/2013)	Annuale (ex art. 9, c. 7, D.L. n. 179/2012)	Segretario Generale Comunicazione e relazioni con il Pubblico
	Art. 63 cc. 3-bis e 3-quater d.lgs. n. 82/2005	Provvedimenti per uso dei servizi in rete	Annuale	Dirigente Risorse e Patrimonio Gestione documentale e Qualità dei Servizi
Altri contenuti – Dati ulteriori	Direttiva Presidenza consiglio dei Ministri – Funzione Pubblica n. 6/2011	Auto di servizio	Annuale	Dirigente Risorse e Patrimonio Provveditorato
	Art. 2 c. 594 Legge Finanziaria 2008	Piano triennale per l'individuazione di misure finalizzate razionalizzazione dell'utilizzo delle dotazioni strumentali, auto di servizio e beni immobili	Annuale	Dirigente Risorse e Patrimonio Provveditorato
	Art. 4 c. 3 d.lgs 33/2013	Piano per utilizzo telelavoro	Tempestivo	Dirigente Risorse e Patrimonio Amministrazione Personale

I dirigenti della Camera di Commercio di Varese possono provvedere a pubblicare dati ulteriori rispetto a quelli sopra elencati, che siano utili a garantire un adeguato livello di trasparenza, nel rispetto della protezione dei dati personali.

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Nel corso del 2013, la Camera di Commercio si è impegnata a pubblicare nei tempi e nelle modalità previste tutte le informazioni richieste nelle varie sotto sezione dell'Amministrazione trasparente, coinvolgendo i dirigenti e i responsabili dei vari servizi camerali.

Si riepilogano alcune delle **principali attività svolte**:

- Sistemazione dei documenti già presenti nel sito nelle sezioni di competenza dell'Amministrazione Trasparente
- Tempestivo aggiornamento della disciplina sull'accesso civico
- Pubblicazione dei dati relativi agli organi di indirizzo politico
- Rielaborazione delle documentazione sui dirigenti e il personale camerale
- Raccolta delle informazioni sugli enti controllati
- Aggiornamento delle attività e dei procedimenti
- Messa a disposizione del monitoraggio dei tempi procedurali
- Redazione dell'elenco dei controlli sulle imprese
- Predisposizione dell'elenco contratti sulla base delle indicazioni fornite dall'Avcp
- Rielaborazione dei prospetti relativi alle sovvenzioni e ai contributi
- Redazione del piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio
- Individuazione dei servizi erogati, dei costi contabilizzati e dei tempi medi
- Aggiornamento della carta dei servizi.

L'OIV ha poi provveduto all'attuazione degli adempimenti previsti dalla normativa pubblicando:

- Attestazione sull'assolvimento di specifici obblighi di pubblicazione al 30 settembre 2013
- Relazione sul funzionamento complessivo del sistema di valutazione, trasparenza e integrità dei controlli interni anno 2012
- Validazione relazione sulla performance per il 2012 e il 2011.

Per fine gennaio, l'OIV procederà alla attestazione sull'assolvimento degli specifici obblighi di pubblicazione al 31 dicembre 2013, sempre sulla base delle griglie predisposte dall'A.N.AC.

[Premessa](#) →

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#) →

[Processo adozione del piano e del programma](#) →

[Piano anticorruzione](#) →

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#) →

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

L'attività di promozione della trasparenza proseguirà nel 2014. Le finalità sono quelle del completo adempimento degli obblighi.

Si riassumono i principali interventi da effettuare:

Descrizione	Risultato atteso	Modalità e tempi di attuazione
Diffusione	Diffusione della cultura della legalità e della trasparenza all'interno dell'ente	Almeno 2 incontri con il personale ogni anno
Diffusione	Diffusione della cultura della legalità e della trasparenza nei confronti del sistema provinciale	Realizzazione di almeno una "Giornata sulla Trasparenza" entro il 2015
Tempestività	Messa a regime del piano anticorruzione e del programma trasparenza	Pubblicazione del piano e della relazione nei termini previsti dalla normativa
Pubblicamera	Utilizzo del software gestionale di Infocamere per la trasparenza. I risultati sono calcolati rapportando il numero degli adempimenti gestiti con Pubblicamera con il numero totale degli adempimenti	2014 = 50% 2015 = 70% 2016 = 90%
Aggiornamento	Verifica e aggiornamento costante dei documenti pubblicati, con particolare attenzione al monitoraggio dei tempi	Verifica almeno semestrale dei dati e dei documenti pubblicati
Aggiornamento	Predisposizione scadenziario obblighi amministrativi	Sulla base delle indicazioni contenute nel decreto di attuazione
Aggiornamento	Aggiornamento costante delle tipologie di procedimento	Provvedimento annuale di revisione
Aggiornamento	Pubblicazione di tutti i provvedimenti degli obblighi di indirizzo politico e dei dirigenti completando la parte relativa al contenuto e ai principali documenti contenuti nel fascicolo	Entro 2014
Archiviazione	Impostazione del sistema per la tenuta e la gestione dei dati sulla base delle specifiche tempistiche in termini di decorrenza e durata dell'obbligo di pubblicazione previsto della normativa	Elenco obblighi di pubblicazione e durata entro 2014
Customer	Mantenimento e/o miglioramento dei livelli di customer esterna	Effettuazione indagine di customer esterna annuale

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Il livello di soddisfazione degli utenti per i servizi resi dalla Camera di Commercio di Varese è misurato costantemente attraverso indagini di Customer satisfaction.

L'attivazione di un canale di ascolto attivo risponde all'obiettivo strategico, perseguito dall'ente, del miglioramento continuo, del superamento dell'autoreferenzialità, dell'orientamento della cultura interna al servizio del cittadino, della motivazione delle persone e dell'arricchimento delle funzioni di base. Di seguito si riportano i risultati dell'indagine effettuata con rilevazioni continue sui servizi erogati agli sportelli nel corso del 2013, con una scala da 1 a 5.

RISULTATI 2013	Ambiente	Infopoint VA	Infopoint periferici	Marchi e Brevetti	Protesti	Tutela del Mercato	Giustizia di impresa e vigilanza	Ufficio non indicato	Totale
Valutazione generale del servizio	4,50	4,89	4,13	4,91	4,82	4,60	4,65	5,00	4,68
Accessibilità, al decoro e alla confortevolezza degli ambienti	4,50	4,65	4,15	4,79	4,50	4,83	4,74		4,64
Rispetto della privacy (riservatezza)	4,00	4,65	4,05	4,77	4,64	4,83	4,73		4,61
Cortesia e disponibilità del personale	5,00	4,77	4,53	4,95	4,91	4,83	4,82	5,00	4,82
Competenza e chiarezza del personale	5,00	4,87	4,42	4,94	4,64	4,83	4,77	5,00	4,78
Tempo trascorso in attesa	5,00	4,71	3,89	4,79	4,80	4,67	4,73	5,00	4,61
Numero questionari restituiti	2	31	67	152	11	6	87	1	357

[Premessa](#)

[Organizzazione e funzioni della Camera di Commercio](#)

[Processo adozione del piano e del programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di comportamento](#)

[Programma trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Nel corso del 2013 è stata inoltre commissionata **un'indagine esterna per valutare il grado di soddisfazione** dei clienti, nell'ambito del Sistema di Customer satisfaction delle Camere di commercio italiane. Il progetto di sistema ha l'obiettivo di indagare presso le imprese, i professionisti, le Associazioni di categoria e la Pubblica Amministrazione:

- l'immagine percepita delle Camere di commercio;
- il grado di soddisfazione in merito ai servizi erogati;
- il grado di soddisfazione relativo agli aspetti del funzionamento e dell'organizzazione delle Camere di commercio.

Le interviste sono state condotte su un campione di 712 soggetti con metodologia CATI dall'Istituto di ricerca Format Srl, selezionata a seguito di procedura di affidamento in economia secondo la vigente normativa legislativa in materia di servizi e forniture in economia di cui all'art. 125 del D.lgs 163/2006.

Tra i principali risultati si evidenzia come:

- l'88,4% delle imprese intervistate ha dichiarato che la Camera di commercio comunica i servizi che offre in modo "pienamente soddisfacente o accettabile";
- il 51,2% delle imprese ritiene che la Camera di commercio debba impegnarsi maggiormente per la semplificazione delle pratiche amministrative e il 33% desidera che si svolgano maggiori attività di promozione del territorio e delle economie locali;
- il 98,8% degli intervistati giudica "buono o discreto" il personale per il servizio allo sportello;
- il 91,8% degli intervistati ritiene "buono o discreto" il funzionamento della Camera di commercio e l'86,4% degli intervistati farebbe nuovamente ricorso ai servizi e alle iniziative camerale.

Nel Sistema Qualità della Camera di Commercio è previsto che i clienti possano presentare eventuali reclami o suggerimenti che sono utilizzati per migliorare i servizi e per risolvere problemi specifici riscontrati dagli utenti.

[Premessa](#)

[Organizzazione e
funzioni della Camera
di Commercio](#)

[Processo adozione
del piano e del
programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

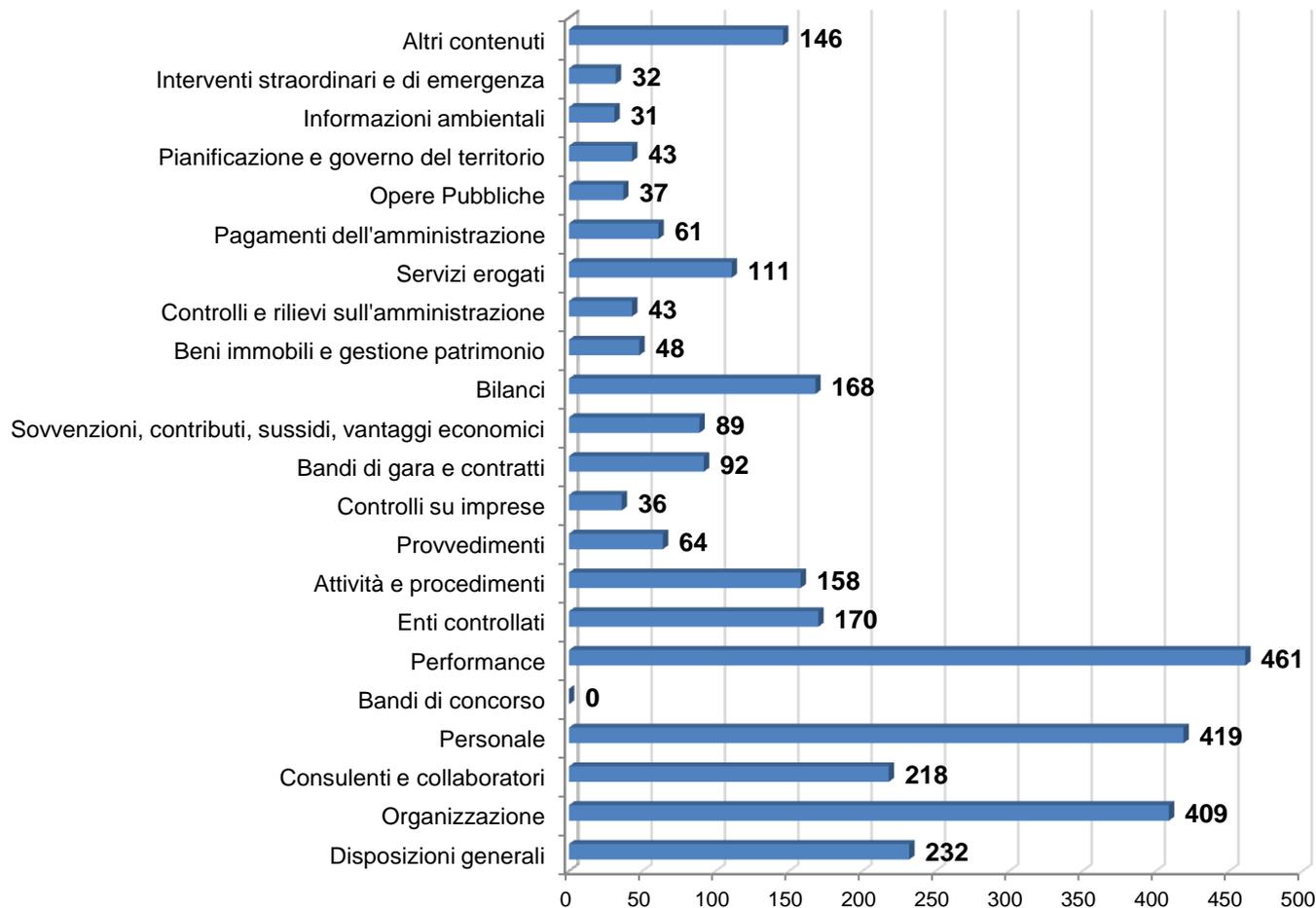
[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di
comportamento](#)

[Programma
trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di
soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Si riepilogano suddivisi per le varie sezioni il numero degli accessi al sito [Amministrazione Trasparente](#)

Accessi sezione "Amministrazione trasparente"



■ Numero accessi anno 2013

[Premessa](#)

[Organizzazione e
funzioni della Camera
di Commercio](#)

[Processo adozione
del piano e del
programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di
comportamento](#)

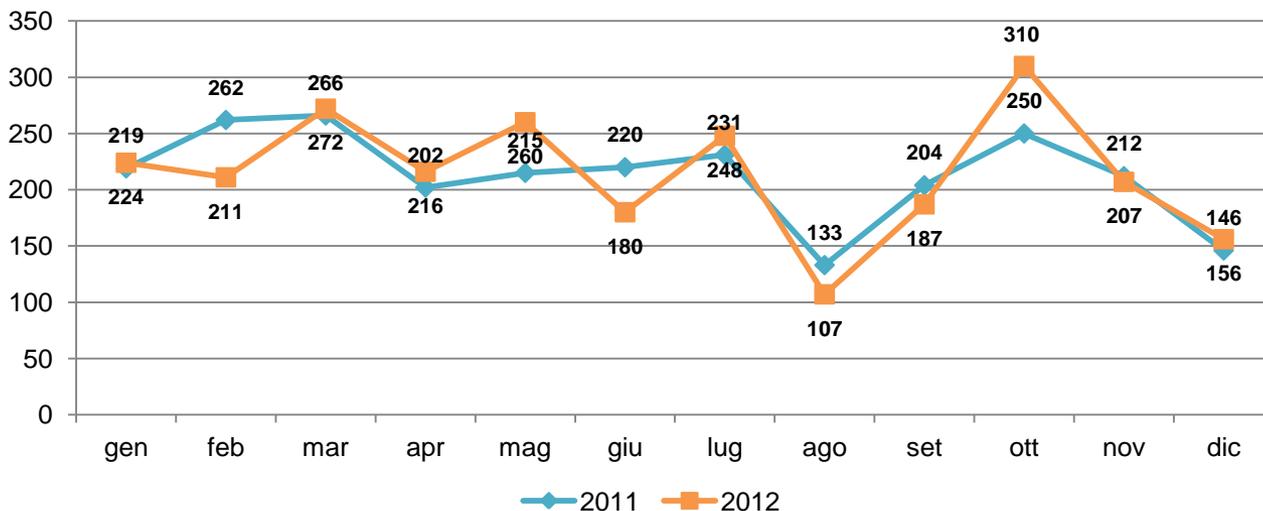
[Programma
trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di
soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)

Per completezza delle informazioni si riepilogano anche i dati relativi alla rilevazione del livello di interesse dei cittadini sui dati pubblicati è effettuata attraverso il conteggio degli accessi alla sezione Trasparenza sul sito istituzionale dell'Ente per gli anni 2011 e 2012.

Si riporta di seguito, la rappresentazione grafica degli accessi registrati nell'anno 2012, a confronto con gli accessi registrati nello stesso periodo nel 2011, precisando che il confronto con il 2013 non risulta significativo essendo cambiata la pagina relativa alla trasparenza con l'introduzione del D.lgs 33/2013 .

**Accessi al sito camerale per la pagina trasparenza
andamento 2012 - 2011**



[Premessa](#)

[Organizzazione e
funzioni della Camera
di Commercio](#)

[Processo adozione
del piano e del
programma](#)

[Piano anticorruzione](#)

[Gestione del rischio](#)
[Formazione](#)
[Codice di
comportamento](#)

[Programma
trasparenza](#)

[Principali attività](#)
[Principali novità](#)
[Processi di attuazione](#)
[Interventi da effettuare](#)
[Dati sul livello di
soddisfazione](#)
[Accessi al sito](#)